



**PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
KECAMATAN NUSAWUNGU
DESA KARANGSEMBUNG**

Jl. Atmo Sumitro No. 236

CILACAP

Kodepos 53283

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA KARANGSEMBUNG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	UU Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Publik
2	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy KTP Pemohon/Pelapor 2. Bukti pelanggaran pelayanan publik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pemohon mengajukan pengaduan disertai masalah dan buktinya 2. Petugas mencatat aduannya 3. Petugas menyampaikan aduan kepada pejabat/pegawai yang diadukan 4. Pejabat/pegawai yang diadukan memberikan jawaban atas masalah yang diadukan 5. Jawaban/penyelesaian masalah disampaikan melalui petugas
4	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) hari kerja
5	Produk pelayanan	Penanganan pengaduan
6	Sarana dan prasarana	1. Ruang pengaduan yang representatif 2. Ruang tunggu yang representative 3. Tempat parkir 4. Media pengaduan (tatap muka, formulir, email, media sosial) 5. kotak pengaduan/saran/kritik/masukan 6. ATK
7	Kompetensi petugas	1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Memahami proses pelayanan 3. Memahami peraturan tenaga Pelayanan Publik 4. Mempunyai komunikasi dengan baik
8	Pengawasan internal	Dilakukan oleh atasan langsung
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Sarana pelayanan pengaduan, saran dan masukan : a. sms/whatsapp : Kepala Desa (0821-3772-2710), Sekretaris Desa (0813-3370-1181)

		<p>b. E-mail : pemdeskarangsembung08@gmail.com</p> <p>c. Facebook : pemdes karangsembung</p> <p>d. Instagram : pemdes karangsembung</p> <p>e. Kotak Saran/pengaduan</p> <p>f. Questionaire</p> <p>2. Penanganan pengaduan akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai administrasi</p> <p>3. Respon pengaduan 1 (satu) hari sejak diterimanya pengaduan :</p> <p>a. cek administrasi</p> <p>b. cek lapangan</p> <p>c. koordinasi internal/eksternal</p> <p>4. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p>
10	Jumlah Petugas	Jumlah personil yang menangani 3 (tiga) orang
11	Jaminan pelayanan	<p>1. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan didukung oleh SDM yang berrkompeten</p> <p>2. Adanya jaminan bebas KKN</p> <p>3. pelayanan yang sigap : Santun, Ikhlas, Gratis, Amanah, Profesional</p>
12	Evaluasi kinerja petugas	<p>1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut :</p> <p>2. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>
13	Waktu pelayanan	<p>1. Senin s/d Kamis : 07.14 s/d 15.30</p> <p>2. Jum'at : 07.00 s/d 15.00</p>
14	Biaya Pelayanan	Tidak dipungut biaya

Kepala Desa Karangsembung

