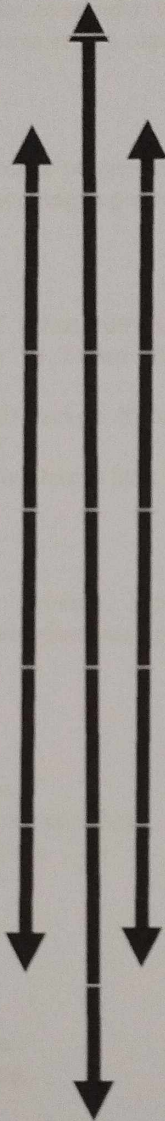


**PROSEDUR BAKU
PENERIMAAN, PENANGANAN,
DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN**



**DESA KARANGBAWANG
KECAMATAN REMBANG KABUPATEN
PURBALINGGA**

PROSEDUR BAKU

PENERIMAAN, PENANGANAN, DAN TINDAK LANJUT

PENGADUAN

I. TUJUAN

Memberikan pedoman yang jelas dan terstandar dalam penerimaan, penanganan, dan tindak lanjut pengaduan masyarakat agar terlaksana secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

II. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur seluruh proses pengelolaan pengaduan masyarakat yang diterima oleh instansi/desa, mulai dari penerimaan hingga penyelesaian dan pelaporan.

III. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri PANRB terkait Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!)
4. Peraturan/Keputusan Kepala Daerah atau Kepala Desa yang relevan

IV. DEFINISI

Pengaduan adalah penyampaian keluhan, laporan, atau masukan dari masyarakat terkait pelayanan, penyelenggaraan pemerintahan, atau perilaku aparatur.

V. PIHAK TERKAIT

1. Masyarakat/Pelapor
2. Petugas Penerima Pengaduan
3. Pejabat/Petugas Penanganan Pengaduan
4. Pimpinan Instansi/Kepala Desa

VI. PROSEDUR

A. Penerimaan Pengaduan

1. Pengaduan diterima melalui:
 - a. Tatap muka langsung
 - b. Surat tertulis
 - c. Kotak saran
 - d. Media elektronik (telepon, WhatsApp, email, aplikasi pengaduan)
2. Petugas mencatat pengaduan dalam buku/register atau sistem pengaduan.
3. Pengaduan diverifikasi kelengkapan data (identitas pelapor, substansi, bukti pendukung).

B. Registrasi dan Verifikasi

1. Setiap pengaduan diberi nomor registrasi.
2. Petugas melakukan verifikasi awal untuk memastikan:
 - a. Pengaduan relevan dengan kewenangan instansi
 - b. Data dan informasi cukup untuk ditindaklanjuti
3. Pengaduan yang tidak lengkap diminta untuk dilengkapi oleh pelapor.

C. Penanganan Pengaduan

1. Pengaduan yang valid diteruskan kepada unit/pejabat terkait.
2. Unit terkait melakukan analisis dan klarifikasi lapangan bila diperlukan.
3. Proses penanganan dilaksanakan sesuai ketentuan dan standar waktu yang ditetapkan.

D. Tindak Lanjut dan Penyelesaian

1. Hasil penanganan dituangkan dalam laporan atau berita acara.
2. Tindak lanjut dapat berupa:
 - a. Perbaikan layanan
 - b. Teguran atau pembinaan aparatur
 - c. Rekomendasi kebijakan
3. Pelapor diberi informasi mengenai hasil penyelesaian pengaduan.

E. Pelaporan dan Dokumentasi

1. Seluruh proses dan hasil pengaduan didokumentasikan.
2. Rekapitulasi pengaduan dilaporkan secara berkala kepada pimpinan.
3. Data pengaduan digunakan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan pelayanan.

VII. JANGKA WAKTU PENANGANAN

1. Verifikasi awal: maksimal 3 hari kerja
2. Penanganan dan tindak lanjut: maksimal 14 hari kerja
3. Penyelesaian kasus kompleks disesuaikan dengan kondisi lapangan

VIII. PENUTUP

Prosedur baku ini menjadi acuan bagi seluruh petugas dalam mengelola pengaduan masyarakat secara profesional dan bertanggung jawab.

Ditetapkan di : Karangbawang

Tanggal : 07 November 2022

Mengetahui,

Kepala Desa Karangbawang

