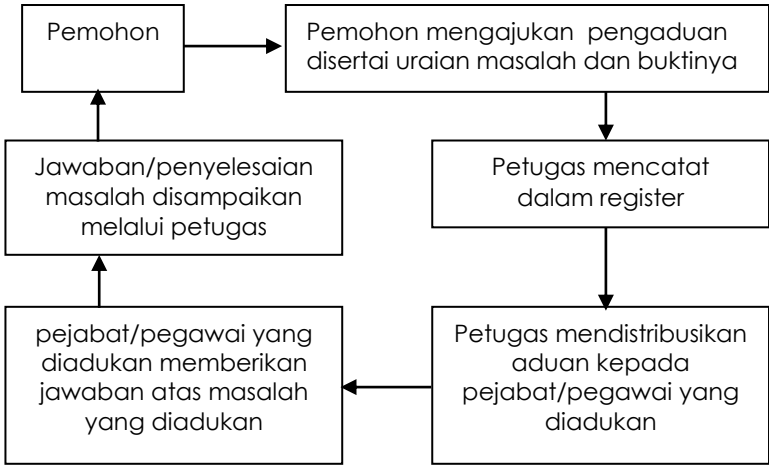




**PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN**  
**KECAMATAN GODONG**  
**DESA JATILOR**

Jl. Raya Purwodadi-Semarang Km. 13 Jatilor Kode Pos 58162  
Website : [www.desajatilor.grobogan.go.id](http://www.desajatilor.grobogan.go.id) Email : [jatilor@grobogan.go.id](mailto:jatilor@grobogan.go.id)

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

| NO | KOMPONEN                       | URAIAN  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                    | 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>2. PP Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.   |
| 2  | Persyaratan Pelayanan          | 1. Fotocopy KTP Pemohon/Pelapor<br>2. Bukti pelanggaran pelayanan publik  |
| 3  | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |  <pre>graph TD; A[Pemohon] --&gt; B[Pemohon mengajukan pengaduan disertai uraian masalah dan buktinya]; B --&gt; C[Petugas mencatat dalam register]; C --&gt; D[Petugas mendistribusikan aduan kepada pejabat/pegawai yang diadukan]; D --&gt; E[pejabat/pegawai yang diadukan memberikan jawaban atas masalah yang diadukan]; E --&gt; F[Jawaban/penyelesaian masalah disampaikan melalui petugas]; F --&gt; A;</pre> |
| 4  | Jangka waktu penyelesaian      | 5 (lima) hari kerja   |
| 5  | Produk pelayanan               | Penanganan Pengaduan  |
| 6  | Sarana dan Prasarana           | 1. Ruang Pengaduan yang representatif<br>2. Ruang tunggu yang representatif<br>3. Tempat Parkir<br>4. Media pengaduan (tatap muka, formulir, website, email, media sosial)<br>5. Register pengaduan<br>6. Kotak pengaduan/saran/kritik/masukan<br>7. ATK  |
| 7  | Kompetensi Petugas             | 1. Mampu mengoperasikan komputer<br>2. Memahami proses pelayanan<br>3. Memahami peraturan tentang Pelayanan Publik dan<br>4. Mempunyai komunikasi dengan baik   |
| 8  | Pengawasan Internal            | Dilakukan oleh atasan langsung  |

| NO | KOMPONEN                                | URAIAN  |
|----|---|---|
| 9  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <p>a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan masukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SMS atau Whatsapp : 082226641500</li> <li>2. Website : <a href="http://desajatilor.grobogan.go.id">http://desajatilor.grobogan.go.id</a></li> <li>3. E-mail : <a href="mailto:jatilor.grobogan@gmail.com">jatilor.grobogan@gmail.com</a></li> <li>4. Instagram : pemdesjatilor</li> <li>5. Twitter : @JatilorPemdes</li> <li>6. Facebook : Pemdes Jatilor</li> <li>7. Telegram : 082226641500</li> <li>8. Kotak Saran/Pengaduan</li> <li>9. Formulir Survei IKM</li> </ol> <p>b. Penanganan pengaduan akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cek administrasi</li> <li>- Cek lapangan</li> <li>- Koordinasi internal/eksternal</li> </ul> <p>c. Respon pengaduan 1 (satu) hari sejak diterimanya pengaduan</p> <p>d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada</p> |
| 10 | Jumlah Petugas                          | Jumlah personil yang menangani 3 (tiga) orang   |
| 11 | Jaminan Pelayanan                       | <p>a. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan didukung oleh SDM yang berkompeten</p> <p>b. Adanya jaminan bebas KKN</p> <p>c. Pelayanan yang <b>CERMAT (cepat-efektif-ramah-mudah-aktif-terjangkau)</b></p>  |
| 12 | Evaluasi kinerja petugas                | <p>a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap penerima layanan akan diberikan formulir IKM untuk diisi</li> <li>2. Pengumpulan dan pengolahan data</li> <li>3. Analisa data dan evaluasi</li> <li>4. Tindak lanjut hasil evaluasi</li> </ol> <p>b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasasr langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>   |
| 13 | Waktu pelayanan                         | <p>a. Senin-Kamis 07.15-15.30 WIB</p> <p>b. Jum'at 07.15-13.30 WIB</p>  |
| 14 | Biaya Pelayanan                         | Tidak dipungut biaya  |