



LAPORAN HASIL PENYELENGGARAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Periode :
Bulan Januari s.d Bulan Juni 2022
(Semester 1 Tahun 2022)

PEMERINTAH DESA JATILOR KECAMATAN GODONG
KABUPATEN GROBOGAN
TAHUN 2022

 [pemdesjatilor](#)

 [Pemdes Jatilor](#)

 [+62 82226641500](#)

 [@Jatilor Pemdes](#)

 [jatilor grobogan](#)

**KEBIJAKAN PENGADUAN MASYARAKAT
PADA PEMERINTAH DESA JATILOR
YANG TELAH DIIMPLEMENTASIKAN**

Kebijakan Pengaduan Masyarakat yang telah diimplementasikan di Pemerintah Desa Jatilor serta terdapat inovasi Pengaduan Masyarakat Online yang dapat diakses melalui Website Pemerintah Desa Jatilor, serta formulir Pengaduan Masyarakat Online melalui Google Form.

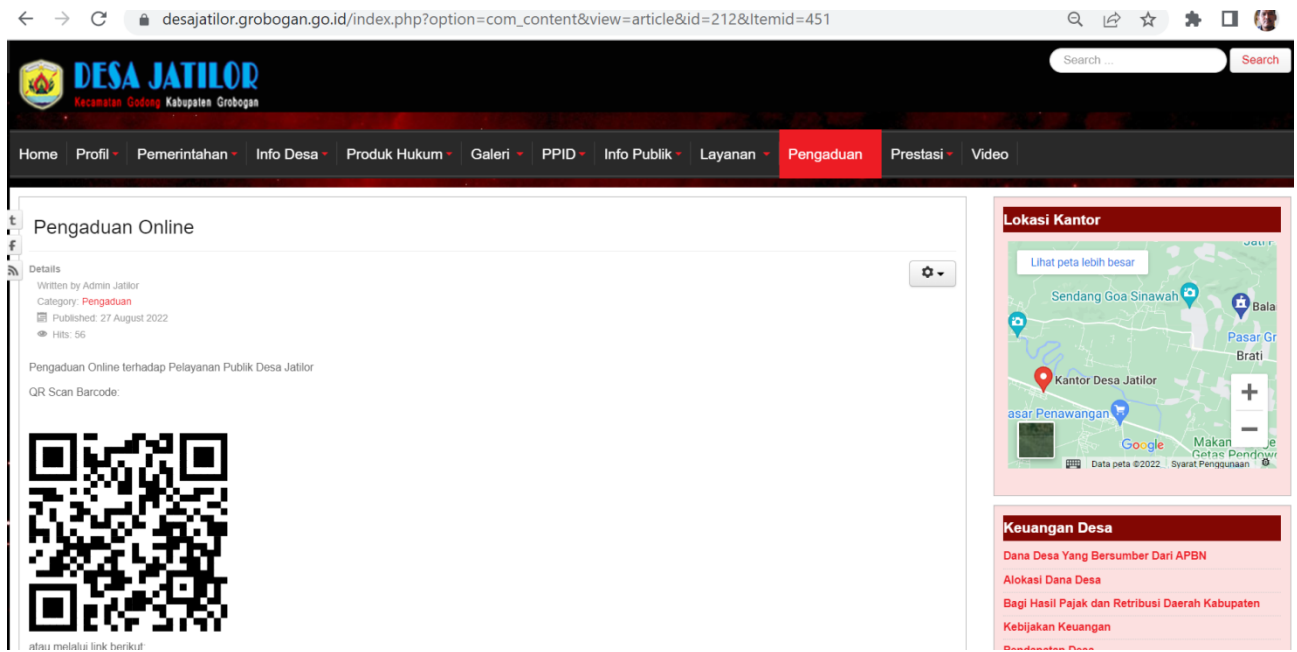
1. Website <https://desajatilor.grobogan.go.id>
 2. Banner Informasi Sarana penyampaian Pengaduan;
 3. Ruang Pengaduan, Laptop/Komputer Pengaduan;
 4. Barcode Pengaduan dan Kotak Saran di Ruang Pelayanan;
 5. SOP Pengaduan masyarakat;
 6. Formulir Pengaduan Offline;
 7. Formulir Pengaduan Online; dan
 8. Buku Register Pengaduan Masyarakat (Bulan Januari s.d Juni 2022).
- Sebagaimana terlampir.

Demikian Laporan Hasil penyelenggaraan penanganan pengaduan Masyarakat di Pemerintah Desa Jatilor periode bulan Januari s,d Juni 2022 (semester I Tahun 2022) kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Jatilor, 2 Juli 2022
Ketua Tim Penanganan Pengaduan
Masyarakat,


SUPARWAN, S.Pd.I,MM

1. Website <https://desajatilor.grobogan.go.id>



2. Banner Informasi Sarana penyampaian Pengaduan



3. Ruang Pengaduan, Laptop/Komputer Pengaduan



4. Barcode Pengaduan dan Kotak Saran di Ruang Pelayanan





PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN
KECAMATAN GODONG
DESA JATILOR

Jl. Raya Purwodadi-Semarang Km. 13 Jatilor Kode Pos 58162
 Website : www.desajatilor.grobogan.go.id Email : 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 2. PP Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Fotocopy KTP Pemohon/Pelapor 2. Bukti pelanggaran pelayanan publik
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Pemohon mengajukan pengaduan disertai uraian masalah dan buktinya] B --> C[Petugas mencatat dalam register] C --> D[Petugas mendistribusikan aduan kepada pejabat/pegawai yang diadukan] D --> E[pejabat/pegawai yang diadukan memberikan jawaban atas masalah yang diadukan] E --> F[Jawaban/penyelesaian masalah disampaikan melalui petugas] F --> A </pre>
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 representatif 3. Tempat Parkir 4. Media pengaduan (tatap muka, formulir, website, email, media sosial) 5. Register pengaduan 6. Kotak pengaduan/saran/kritik/masukan 7. ATK
7	Kompetensi Petugas	1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Memahami proses pelayanan 3. Memahami peraturan tentang Pelayanan Publik dan 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"> 1. SMS atau Whatsapp : 082226641500 2. Website : http://desajatilor.grobogan.go.id 3. E-mail : jatilor.grobogan@gmail.com 4. Instagram : pemdesjatilor 5. Twitter : @JatilorPemdes 6. Facebook : Pemdes Jatilor 7. Telegram : 082226641500 8. Kotak Saran/Pengaduan 9. Formulir Survei IKM <p>b. Penanganan pengaduan akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cek administrasi - Cek lapangan - Koordinasi internal/eksternal <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 CERMAT (cepat-efektif-ramah-mudah-aktif-terjangkau)</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"> 1. Setiap penerima layanan akan diberikan formulir IKM untuk diisi 2. Pengumpulan dan pengolahan data 3. Analisa data dan evaluasi 4. Tindak lanjut hasil evaluasi <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



**FORMULIR PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH DESA JATILOR**

PENGIRIM

Nama :
 Alamat :

Kepada Yth.:
 Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik
 Pemerintah Desa Jatilor
 Jl. Raya Purwodadi-Semarang Km. 13
 Kode Pos 58162



**PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN
KECAMATAN GODONG
DESA JATILOR**

Jl. Raya Purwodadi-Semarang Km. 13 Jatilor Kode Pos 58162
 Website : www.desajatilor.grobogan.go.id Email : jatilor@grobogan.go.id

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

No. Register : (diisi petugas)

Nama Pelapor :
 Jenis kelamin :
 Usia :
 Nomor KTP :
 (dilampirkan)
 Alamat Lengkap :
 Telepon :
 E-mail :
 Identitas Terlapor :
Materi yang dilaporkan :

Kritik/Saran/Masukan :

.....
 Tanda tangan pelapor

.....
 Telah diterima oleh:

.....

.....



Formulir Pengaduan Masyarakat

 jatilor.grobogan@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)



* Wajib

Nama Pelapor *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Usia *

Jawaban Anda

Nomor KTP/NIK *

Jawaban Anda



Alamat Lengkap *

Jawaban Anda

Nomor Telepon/WA *

Jawaban Anda

Email *

Jawaban Anda

Berikutnya

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir



Formulir Pengaduan Masyarakat

 jatilor.grobogan@gmail.com (tidak dibagikan) [Ganti akun](#)



* Wajib

Bagian Tanpa Judul

Identitas Terlapor *

Jawaban Anda

Materi yang dilaporkan *

Jawaban Anda

Kritik/Saran/Masukan *

Jawaban Anda

Kembali

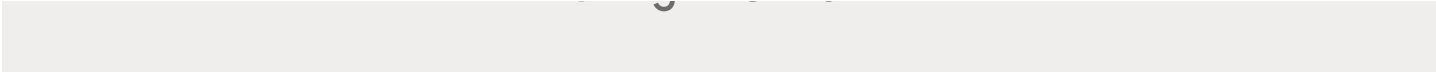
Kirim

Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)







BUKU REGISTER PENGADUAN MASYARAKAT

**Periode :
Bulan Januari s.d Bulan Juni 2022
(Semester 1 Tahun 2022)**

**PEMERINTAH DESA JATILOR KECAMATAN GODONG
KABUPATEN GROBOGAN
TAHUN 2022**

 [pemdesjator](#)

 [Pemdes Jator](#)

 [+62 82226641500](#)

 [@Jator Pemdes](#)

 [jator grobogan](#)

**BUKU REGISTER PENGADUAN MASYARAKAT
PEMERINTAH DESA JATILOR
BULAN : JANUARI 2022**

No	Tanggal	Pelapor		Identitas Terlapor	Materi Yang dilaporkan	Kritik/Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Ket
		Nama	Alamat/Telp/Email					
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		N	I	H	I	L		



Mengetahui
Kepala Desa Jatilor,
(Signature)
PURWADI

Ketua Tim Pengelola
Pengaduan Masyarakat
(Signature)
SUPARWAN, S.Pd.I.,MM

Jatilor, 31 Januari 2022
Petugas,
(Signature)
MOH EHWANI

**BUKU REGISTER PENGADUAN MASYARAKAT
PEMERINTAH DESA JATILOR
BULAN : FEBRUARI 2022**

No	Tanggal	Pelapor		Identitas Terlapor	Materi Yang dilaporkan	Kritik/Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Ket
		Nama	Alamat/Telp/Email					
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		N	I	H	I	L		



Ketua Tim Pengelola
Pengaduan Masyarakat

SUPARWAN, S.Pd.I.,MM

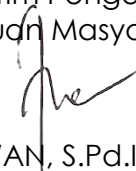
Jatilor, 28 Pebruari 2022
Petugas,

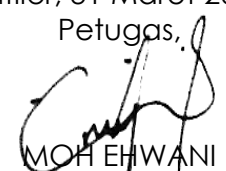
MOH EHWANI

**BUKU REGISTER PENGADUAN MASYARAKAT
PEMERINTAH DESA JATILOR
BULAN : MARET 2022**

No	Tanggal	Pelapor		Identitas Terlapor	Materi Yang dilaporkan	Kritik/Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Ket
		Nama	Alamat/Telp/Email					
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		N	I	H	I	L		



Ketua Tim Pengelola
Pengaduan Masyarakat

SUPARWAN, S.Pd.I.,MM

Jatilor, 31 Maret 2022
Petugas,

MOH EHWANI

**BUKU REGISTER PENGADUAN MASYARAKAT
PEMERINTAH DESA JATILOR
BULAN : APRIL 2022**

No	Tanggal	Pelapor		Identitas Terlapor	Materi Yang dilaporkan	Kritik/Saran/ Masukan	Tindak Lanjut	Ket
		Nama	Alamat/Telp/ Email					
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		N	I	H	I	L		



Mengetahui
Kepala Desa Jatilor,

PURWADI

Ketua Tim Pengelola
Pengaduan Masyarakat

SUPARWAN, S.Pd.I.,MM

Jatilor, 29 April 2022
Petugas,

MOH EHWANI

**BUKU REGISTER PENGADUAN MASYARAKAT
PEMERINTAH DESA JATILOR
BULAN : MEI 2022**

No	Tanggal	Pelapor		Identitas Terlapor	Materi Yang dilaporkan	Kritik/Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Ket
		Nama	Alamat/Telp/Email					
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		N	I	H	I	L		



Ketua Tim Pengelola
Pengaduan Masyarakat

SUPARWAN, S.Pd.I.,MM

Jatilor, 31 Mei 2022
Petugas,


MOH EHWANI

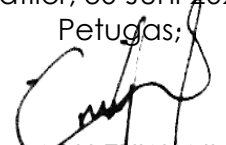
**BUKU REGISTER PENGADUAN MASYARAKAT
PEMERINTAH DESA JATILOR
BULAN : JUNI 2022**

No	Tanggal	Pelapor		Identitas Terlapor	Materi Yang dilaporkan	Kritik/Saran/ Masukan	Tindak Lanjut	Ket
		Nama	Alamat/Telp/ Email					
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		N	I	H	I	L		



Mengetahui
Kepala Desa Jatilor,
PURWADI

Ketua Tim Pengelola
Pengaduan Masyarakat

SUPARWAN, S.Pd.I.,MM

Jatilor, 30 Juni 2022
Petugas;

MOH EHWANI