



PEMERINTAH KABUPATEN KUBU RAYA  
KECAMATAN SUNGAI KAKAP  
**DESA JERUJU BESAR**

Alamat : Jl. Raya Primer 1 No. 15 Jeruju Besar 78381

**STANDAR PELAYANAN**  
**PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK**  
**DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA JERUJU BESAR**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. PP Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengolaan Pengaduan Pengaduan Pelayanan Publik.
2	Persyaratan Pelayanan	1. Fotokopi KTP Pemohon/Pelapor. 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 perangkat desa yang diadukan]; D --&gt; E[Perangkat Desa 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 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 4. Mempunyai komunikasi yang baik

<b>8</b>	Pengawasan Internal	Dilakukan oleh Kepala Desa dan BPD langsung
<b>9</b>	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 : 089518343131</li> <li>2. Website : jerujubesar.desa.id</li> <li>3. Email : Jerujubesar8@gmail.com</li> <li>4. Instagram : Jeruju_besar</li> <li>5. Facebook : Desa Jeruju Besar</li> <li>6. Kotak Saran dan Pengaduan</li> <li>7. Formulir Survey 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>
<b>10</b>	Jumlah Petugas	Jumlah personil yang menangani 3 (tiga) orang
<b>11</b>	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>
<b>12</b>	Evaluasi kinerja petugas	<p>a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survey 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 atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan</p>
<b>13</b>	Waktu pelayanan	Senin-Jumat 07.15-15:30 WIB
<b>14</b>	Biaya Pelayanan	<b>TIDAK DIPUNGUT BIAYA</b>