BAB V. PENUTUP DAN PENGESAHAN

SOP Pengaduan Pelayanan Publik Desa Padelegan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan wajib dilaksanakan oleh seluruh Perangkat Desa serta Pengelola Pengaduan Desa Padelegan. Evaluasi berkala dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan untuk menjamin efektivitas pelayanan.

Ditetapkan di: Desa Padelegan
Pada Tanggal: 17 Oktober 2026

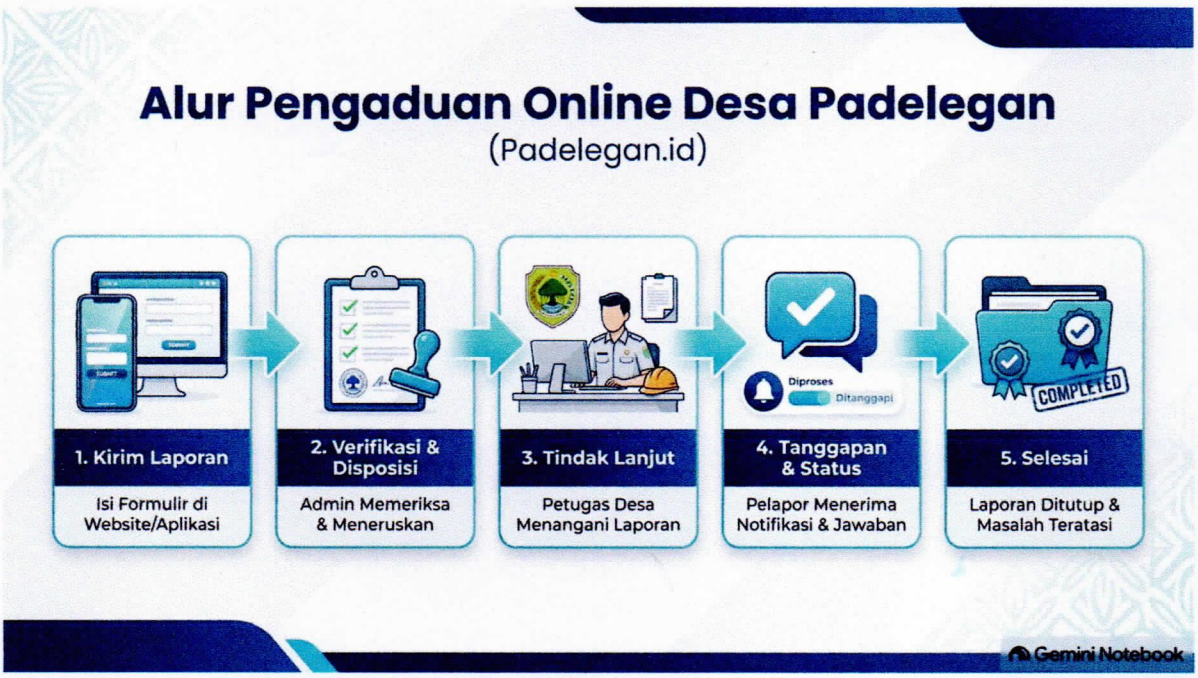
KEPALA DESA PADELEGAN

H. IBNU HAJAR

4	Pemeriksaan lapangan, peninjauan substantif, atau perbaikan layanan	Kasi/Kaur / Tim Teknis Desa	Berkas aduan & sarana verifikasi	1 - 4 Hari Kerja	Berita Acara & Laporan Tindak Lanjut
5	Penyusunan dan penginputan jawaban/tanggapan resmi pada sistem web	Admin & Perangkat Terkait	Laporan Tindak Lanjut	Maks. 2 Hari Kerja	Tanggapan Resmi Publik / Tiket
6	Penutupan tiket aduan, evaluasi periodik, dan pengarsipan data	Kepala Desa & Admin Desa	Sistem pengaduan Padelegan.id	Maks. 1 Jam	Status Laporan Selesai / Arsip Data

BAB IV. DIAGRAM ALUR PENGADUAN UNTUK MASYARAKAT

Diagram di bawah ini memvisualisasikan 5 alur utama pengaduan online yang mudah dipahami oleh seluruh warga Desa Padelegan:



Gambar 4.1: Diagram Alur Pengaduan Masyarakat Desa Padelegan melalui Web Padelegan.id

1.3 Dasar Hukum

a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
b. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
d. Peraturan Desa Padelegan tentang Tata Kelola Transparansi dan Pelayanan Informasi Desa.

BAB II. KETENTUAN PENGADUAN ONLINE PADELEGAN.ID

2.1 Formulir & Persyaratan Laporan

Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui formulir online pada domain resmi padelegan.id dengan mengisi informasi wajib berikut:

- Identitas Pelapor
- Judul Laporan: Ringkasan permasalahan yang dilaporkan secara jelas.
- Isi Laporan / Kronologi: Uraian kejadian secara objektif memuat fakta, tempat, dan waktu kejadian.
- Lampiran Bukti Pendukung berupa Foto

BAB III. MATRIKS PROSEDUR PENGELOLAAN & SLA PENANGANAN

Prosedur kerja pengelolaan pengaduan pelayanan publik desa secara terperinci beserta standar waktu mutu baku (SLA) dijelaskan pada matriks di bawah ini:

NO	TAHAPAN KEGIATAN	PELAKSANA	KELENGKAPAN / PERSYARATAN	WAKTU (SLA)	OUTPUT / LUARAN
1	Pelapor mengisi formulir pengaduan online di web Padelegan.id	Masyarakat / Pelapor	Akses internet, data kronologi, lampiran bukti	Real-time (10 Mnt)	Nomor Tiket & Kode Laporan
2	Penerimaan, verifikasi kelengkapan, dan identifikasi validitas aduan	Admin Pengaduan Desa Padelegan	Dashboard Admin Padelegan.id	Maks. 2 Hari Kerja	Status Terverifikasi / Ditolak
3	Disposisi laporan pengaduan kepada Kasi/Kaur/Perangkat Desa terkait	Admin & Sekdes Padelegan	Lembar Disposisi / Sistem Internal	Maks. 2 Jam	Notifikasi Disposisi Penugasan

PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN
KECAMATAN PADEMAWU
DESA PADELEGAN
Jalan Raya Padelegan Pademawu 69323
Email: Padeleganpemdes@gmail.com Web: Padelegan.id

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENERIMAAN, PENANGANAN, DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK MELALUI WEB DESA PADELEGAN (PADELEGAN.ID)

NOMOR SOP	004 / SOP-PENGADUAN / PDL / 2026	**TANGGAL EFEKTIF**	17 Oktober 2026
TANGGAL REVISI	00 (Perdana)	**DISAHKAN OLEH**	Kepala Desa Padelegan
JUDUL SOP	Pengelolaan Pengaduan Layanan Publik Online (Padelegan.id)	**PELAKSANA**	Admin & Perangkat Desa Padelegan

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Pemerintah Desa Padelegan berkomitmen menciptakan tata kelola pemerintahan desa yang transparan, akuntabel, dan responsif. Pengintegrasian sistem pengaduan melalui portal web Padelegan.id memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan keluhan, saran, maupun aspirasi secara akurat.

1.2 Maksud dan Tujuan

1. Memberikan pedoman baku bagi Pemerintah Desa Padelegan dalam merespons dan menyelesaikan pengaduan masyarakat secara tertib, tepat waktu, dan tuntas.
2. Menjamin hak masyarakat Desa Padelegan untuk mendapatkan kepastian hukum dan tindak lanjut atas layanan publik desa.
3. Memudahkan pemantauan kinerja pelayanan publik desa melalui indikator batas waktu penyelesaian (Service Level Agreement / SLA).