



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
KECAMATAN BUNGURAN TIMUR LAUT
DESA LIMAU MANIS

ALUR
PENGADUAN
MASYARAKAT



Menyampaikan Pengaduan/Keluhan



<https://limaumanis-natuna.desa.id>



desalimaumanis2006@gmail.com



0811-7788-279



0811-7788-279



@limaumanistv



Pemerintah DESA LIMAU MANIS natuna



Kasi Pelayanan



Pembahasan Tindak Lanjut



Konfirmasi kepada Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
KECAMATAN BUNGURAN TIMUR LAUT
KANTOR KEPALA DESA LIMAU MANIS

Alamat : Jl. BatuUngun No. LimauManis

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA LIMAU MANIS**

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	Pemohon Pemohon mengajukan pengaduan disertai uraian masalah dan buktinya ↑ Jawaban/penyelesaian masalah disampaikan melalui petugas ↓ Petugas mencatat dalam register ↑ pejabat/pegawai yang mendistribusikan diadukan Petugas memberikan aduan kepada pejabat/pegawai yang diadukan
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
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan masukan: 1. SMS atau Whatsapp : 08117788279 2. Website : limaumanis-natuna.desa.id 3. E-mail : desalimaumanis2006@gmail.com 4. Facebook : Pemerintah DESA LIMAU MANIS Natuna. 5. Youtube : Limau Manis TV 6. Twitter : Limau Manis TV 7. Instagram : limaumanistv 8. Kotak Saran/Pengaduan 9. Formulir Survei IKM

		b. Penanganan pengaduan akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut: - Cek administrasi - Cek lapangan - Koordinasi internal/eksternal c. Respon pengaduan 1 (satu) hari sejak diterimanya pengaduan d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada
10	Jumlah Petugas	Jumlah personil yang menangani 3 (tiga) orang
11	Jaminan Pelayanan	a. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan didukung oleh SDM yang berkompeten b. Adanya jaminan bebas KKN Pelayanan yang CERMAT (<i>cepat-efektif-ramah-mudah-aktif-terjangkau</i>)
12	Evaluasi kinerja petugas	a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: 1. Setiap penerima layanan akan diberikan formulir SKM untuk diisi 2. Pengumpulan dan pengolahan data 3. Analisa data dan evaluasi 4. Tindak lanjut hasil evaluasi Evaluasi berdasarkan pengawasan atasas langsung terkait kinerja dan kedisiplinan
13	Waktu pelayanan	a. Senin-Kamis 08.00-15.00 WIB b. Jum'at 07.30-11.00 WIB
14	Biaya Pelayanan	Tidak dipungut biaya

KEPALA DESA LIMAU MANIS



ZARKAWI, S.E.Sy.