



**PEMERINTAH KABUPATEN KERINCI
KECAMATAN DANAU KERINCI
DESA PENDUNG TALANG GENTING**

Alamat: Jl. Masjid Taqwa RT.01 Desa Pendung Talang Genting

Kode Pos 37172

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENERIMAAN PENGADUAN DAN TINDAK LANJUT PENGADUAN MASYARAKAT
DESA PENDUNG TALANG GENTING**

1. Tujuan

Menjamin setiap pengaduan masyarakat diterima, ditangani, dan ditindaklanjuti secara cepat, transparan, akuntabel, dan tepat sasaran guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Pendung Talang Genting.

2. Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan:

- Pelayanan administrasi desa.
- Program dan kegiatan desa.
- Infrastruktur dan fasilitas umum desa.
- Kinerja aparatur desa.
- Permasalahan sosial kemasyarakatan yang menjadi kewenangan desa.

3. Saluran Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui:

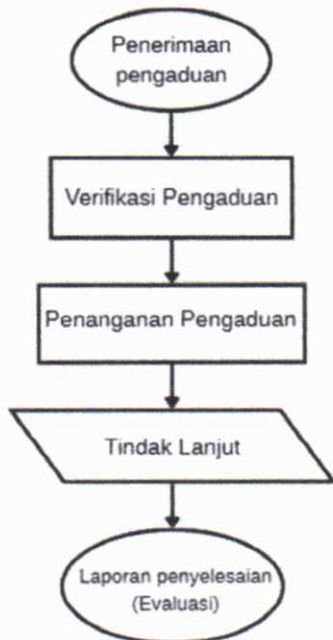
1. Media sosial dan website desa:

- No. Hp/WA : 0821-723-6475
- Email : pemdespentagen2020@gmail.com
- Website : pendungtalanggenting.website.desa.id
- Instagram : pemdespentagen
- Facebook : Pemdes Pentagen
- TikTok : Pemdes Pentagen

2. Datang langsung ke meja pelayanan Kantor Desa.

3. Kotak saran yang tersedia di Kantor Desa.

4. Prosedur Pelaksanaan



1. Petugas pelayanan menerima pengaduan dari masyarakat melalui saluran yang tersedia, mencatat identitas pelapor, waktu, dan isi pengaduan, memberikan nomor registrasi pengaduan.
2. Petugas memeriksa kelengkapan informasi pengaduan, mengklarifikasi informasi kepada pelapor apabila diperlukan, menentukan apakah pengaduan menjadi kewenangan Pemerintah Desa.
3. Pengaduan diteruskan kepada pihak terkait, dilakukan kajian, pengecekan lapangan, atau koordinasi sesuai kebutuhan. Kemudian menyusun langkah penyelesaian masalah.
4. Melaksanakan solusi atau tindakan perbaikan, menyampaikan hasil penanganan kepada pelapor melalui media yang tersedia, mendokumentasikan hasil tindak lanjut.
5. Melakukan evaluasi terhadap pengaduan yang telah ditangani, mengidentifikasi penyebab permasalahan dan upaya pencegahan, dan menyusun rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan.

Ditetapkan di : Desa Pendung Talang Genting

Pada tanggal :

Kepala Desa

