



PEMERINTAH KABUPATEN PACITAN
KECAMATAN NGADIROJO
PEMERINTAH DESA BOGOHARJO

Alamat. Jln. Raya Bogoharjo Kode Pos 63572
No Hp: 082132697200. e-mail: pemdes.bogoharjo@gmail.com
Website: bogoharjo-pacitan.desa.id

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

1. IDENTITAS & KETENTUAN UMUM

- **Maksud dan Tujuan:** Memberikan panduan baku bagi perangkat Desa Bogoharjo dalam menerima, memproses, dan menindaklanjuti pengaduan warga agar berjalan transparan, cepat, dan akuntabel.
- **Ruang Lingkup:** Meliputi pengaduan mengenai kualitas pelayanan publik desa, kinerja perangkat desa, dugaan pelanggaran wewenang, serta konflik sosial antarwarga.
- **Prinsip Kerahasiaan (Whistleblower Protection):** Pemerintah Desa Bogoharjo menjamin perlindungan penuh dan kerahasiaan identitas pelapor demi keamanan dan kenyamanan warga.
- **Kanal Pengaduan Resmi:** Tatap muka langsung di Meja Pelayanan Kantor Desa, Kotak Saran fisik, Nomor WhatsApp (082228135799/082132697200), dan website desa Bogoharjo : bogoharjo-pacitan.desa.id

2. MATRIKS PROSEDUR DAN ALUR KERJA

No	Tahapan Kegiatan	Pelaksana	Waktu	Output / Dokumen
1	Penerimaan Laporan Warga menyampaikan aduan via tatap muka, kotak saran, atau media digital desa.	Warga & Petugas Layanan	15 Menit	Berkas fisik / berkas chat aduan masuk
2	Pencatatan & Registrasi Petugas memverifikasi kelengkapan identitas lalu mencatat di Buku Agenda Pengaduan.	Petugas Layanan	20 Menit	Nomor Registrasi Pengaduan resmi
3	Telaah & Verifikasi Memeriksa keabsahan berkas, memilah klasifikasi urgen/ringan, menyortir hoax.	Petugas Layanan & Sekretaris Desa	1-2 Hari	Lembar Hasil Telaah Pengaduan

4	Disposisi Kepala Desa Kepala Desa memeriksa lembar telaah dan menurunkan instruksi kerja ke bidang terkait.	Kepala Desa	1 Hari	Lembar Disposisi Kepala Desa
5	Tindak Lanjut & Mediasi Investigasi lapangan, klarifikasi pihak terkait, atau mediasi bersama Babinsa/Bhabinkamtibmas.	Perangkat Desa / Tim Terkait	3-7 Hari	Berita Acara Penyelesaian / Mediasi
6	Jawaban & Pengarsipan Menyerahkan surat jawaban resmi kepada pelapor dan membukukan berkas ke arsip desa.	Petugas Layanan & Sekretaris Desa	1 Hari	Surat Jawaban Resmi & Dokumen Arsip

Menelaah,
Sekretaris Desa Bogoharjo

(APIN ANDRIANTO)

Bogoharjo, Oktober 2024
Disahkan Oleh:
Kepala Desa Bogoharjo

(WIJI SLAMET PRIYADI)