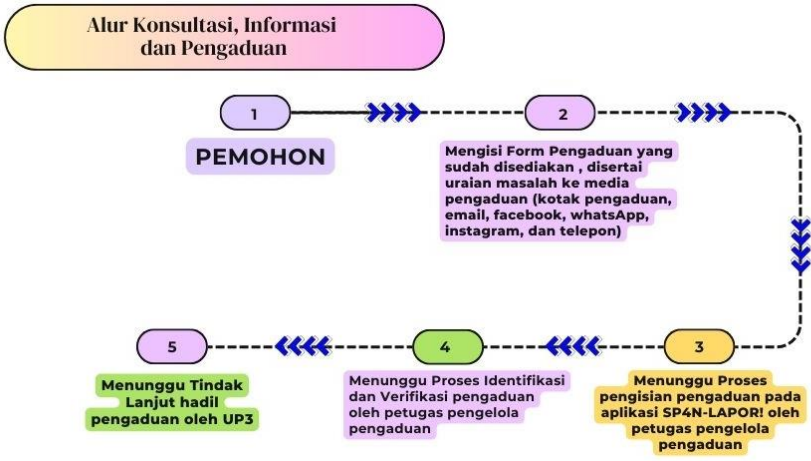
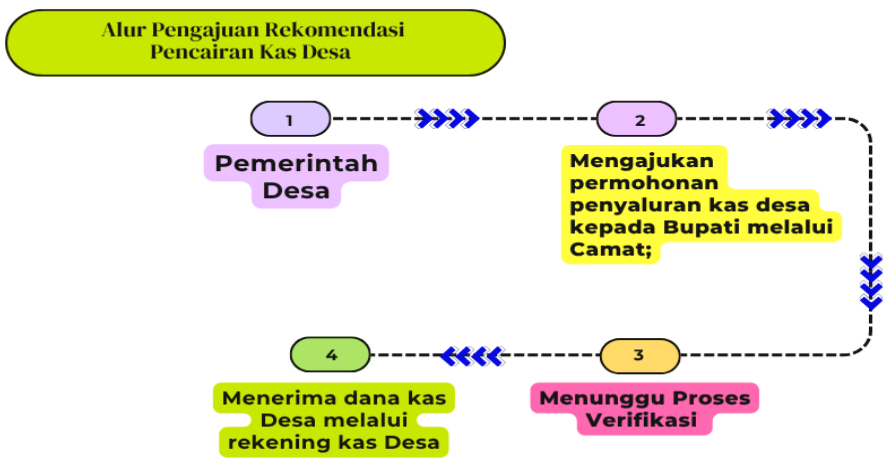
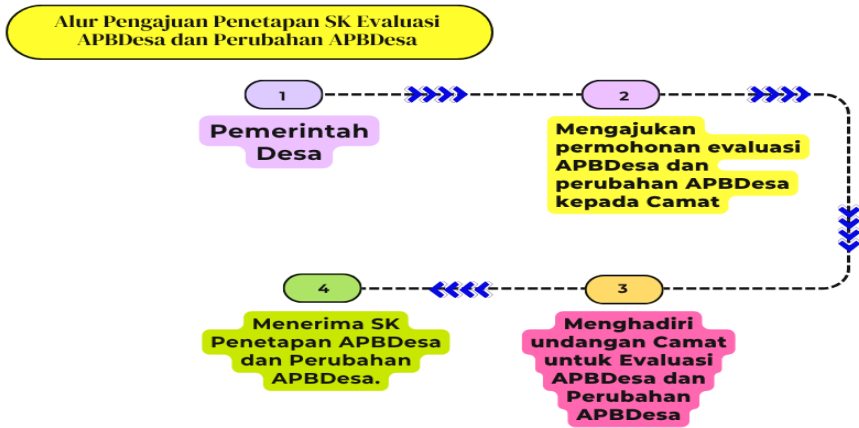
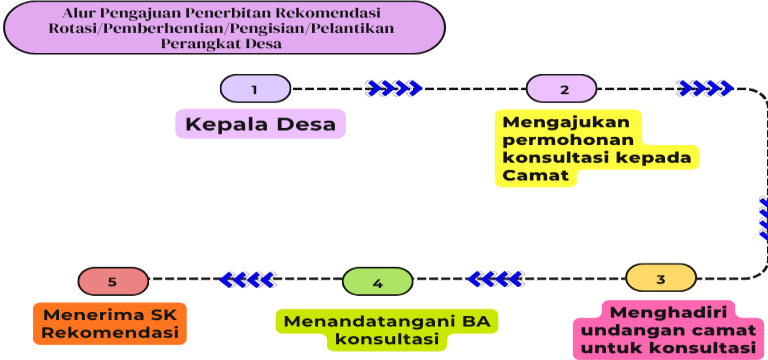


**STANDAR PELAYANAN
PELAYANAN KONSULTASI, INFORMASI DAN PENGADUAN**

A. SERVICE DELIVERY

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<u>Penanganan Pengaduan :</u> - Penyampaian pengaduan secara lisan - Menyampaikan Identitas diri secara jelas; - Menyampaikan pokok permasalahan/pengaduan - Menyertakan informasi pendukung yang relevan; - Disampaikan dengan itikad baik dan dapat dipertanggung jawabkan. - Penyampaian pengaduan secara tertulis - Mengisi formulir pengaduan, mencantumkan identitas; - Menjelaskan permasalahan atau pengaduan secara jelas; - Menyertakan bukti/ dokumen pendukung - Mencantumkan kontak yang bias dihubungi - Website resmi Pemerintah Kabupaten Lumajang : - Klik link : https://laporlumajang.lumajangkab.go.id - Website resmi system pengelolaan pengaduan pelayanan publik (SP4N-LAPOR!) : - Klik Link : https://lapor.go.id - Media social resmi yang dikelola Pemerintah Kabupaten Lumajang - Klik Akun Media sosial pengaduan - Kotak pengaduan yang disediakan UP3 - Mengisi formulir pengaduan, mencantumkan identitas; - Menjelaskan permasalahan atau pengaduan secara jelas; - Penyampaian pengaduan secara lisan dan tertulis pada forum komunikasi publik resmi lainnya yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Lumajang. - Menyampaikan pengaduan secara langsung pada forum komunikasi publik resmi yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Lumajang. - Menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui formulir, surat, atau media lain yang disediakan pada forum komunikasi publik resmi Pemerintah Kabupaten Lumajang. <u>Penerbitan Rekomendasi Pencairan Kas Desa :</u> - Realisasi anggaran tahun sebelumnya - Beita Acara Verifikasi Sekdes <u>Pengajuan Penetapan SK Evaluasi APBDesa dan Perubahan APBDesa :</u> - RAPBDesa - Perubahan APBDesa <u>Penerbitan Rekomendasi Rotasi/Pemberhentian/ Pengisian/ Pelantikan Perangkat Desa :</u> - Permohonan konsultasi kepada camat

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	Dapat dijelaskan melalui alur  Prosedur Teknis Pengaduan (manual) : 1. Pemohon mengisi form pengaduan yang sudah disediakan disertai uraian masalah melalui media pengaduan (kotak pengaduan, email, Facebook, WhatsApp, Instagram, telepon); 2. Pemohon menunggu proses pengisian pengaduan pada sistem aplikasi SPAN-LAPOR! oleh petugas pengelola pengaduan; 3. Pemohon menunggu proses identifikasi dan verifikasi pengaduan oleh petugas pengelola pengaduan; 4. Pemohon menunggu tindak lanjut hasil pengaduan oleh UP3
		Dapat dijelaskan melalui alur  Prosedur Teknis Rekomendasi Pencairan Kas Desa : 1. Pemerintah Desa mengajukan permohonan penyaluran kas desa kepada Bupati melalui Camat; 2. Pemerintah Desa menunggu Verifikasi 3. Pemerintah Desa menerima dana kas Desa melalui rekening kas Desa

		Dapat dijelaskan melalui alur  Prosedur Teksin Pengajuan Penetapan SK Evaluasi APBDesa dan Perubahan APBDesa : 1. Pemerintah Desa mengajukan permohonan evaluasi APBDesa dan Perubahan APBDesa kepada Camat; 2. Pemerintah Desa Menghadiri undangan Camat untuk evaluasi APBDesa dan Perubahan APBDesa; 3. Pemerintah Desa Menerima SK Penetapan APBDesa dan Perubahan APBDesa.
		Dapat dijelaskan melalui alur  Prosedur Teknis Penerbitan Rekomendasi Rotasi/ Pemberhentian/ Pengisian/ Pelantikan Perangkat Desa : 1. Kepala Desa mengajukan permohonan konsultasi kepada Camat; 2. Kepala Desa menghadiri undangan camat untuk konsultasi; 3. Kepala Desa Menandatangani BA Konsultasi; 4. Kepala Desa Menerima SK Rekomendasi
3.	Waktu pelayanan	<u>Penanganan Pengaduan :</u> a. Tanggapan atas Pengaduan yang bersifat normatif atau permintaan informasi, diselesaikan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak tanggal penerimaan Pengaduan atau permintaan informasi yang tertera pada sistem aplikasi SPAN-LAPOR!; b. Tanggapan atas Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan, diselesaikan paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak tanggal penerimaan Pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SPAN-LAPOR!;

			c. Tanggapan atas Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan, diselesaikan paling lama 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal penerimaan Pengaduan yang tertera pada sistem aplikasi SPAN-LAPOR! <u>Penerbitan Rekomendasi Pencairan Kas Desa :</u> a. Maksimal 7 (tujuh) hari kerja setelah berkas diterima dan dinyatakan lengkap <u>Pengajuan Penetapan SK Evaluasi APBDesa dan Perubahan APBDesa :</u> a. Maksimal 20 (dua puluh) hari kerja setelah berkas diterima dan dinyatakan lengkap <u>Penerbitan Rekomendasi Rotasi/Pemberhentian/ Pengisian/ Pelantikan Perangkat Desa :</u> a. Maksimal 7 (tujuh) hari kerja setelah berkas diterima dan dinyatakan lengkap
4.	Biaya pelayanan	:	Gratis
5.	Produk layanan	:	- Pengaduan Masyarakat - Rekomendasi Pencairan Kas Desa - Penetapan SK Evaluasi APBDesa dan Perubahan APBDesa - Rekomendasi Rotasi/Pemberhentian/Pengisian/Pelantikan Perangkat Desa
6.	Pengaduan layanan	:	• Telephone Office : (0334) 2805003 • WhatsApp LAYANAN TEMPEH : 0851 4341 3980 • WhatsApp Petugas Pengaduan • Farid Vidianata : 0853 3084 3499 • Tinarso : 0812 6677 9981 • Website : https://tempeh.lumajangkab.go.id • Instagram/IG : Kecamatan Tempeh • Facebook : Kecamatan Tempeh • E-mail : tempeh@lumajangkab.go.id

B. MANUFACTURING

No.	Komponen		Uraian
1.	Dasar Hukum	:	1. UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. PP Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan; 3. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 26 Tahun 2024 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	:	1. Ruang / Meja Pengaduan 2. Perangkat Komputer 3. Printer 4. Ruang Kerja 5. Ruang Tunggu 6. Ruang Laktasi 7. Tempat parkir
3.	Kompetensi pelaksana	:	1. Berpenampilan menarik; 2. Menguasai Standar Operasional Prosedur; 3. Memahami Peraturan Tentang Pelayanan Publik; 4. Mampu berkomunikasi dengan baik; 5. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; 6. Mampu mengoperasikan komputer;
4.	Pengawasan internal	:	1. Kepala Seksi melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi (setiap bulan) dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting;
5.	Jumlah pelaksana	:	1 (satu) orang
6.	Jaminan pelayanan	:	1. Adanya Maklumat Pelayanan 2. Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) 3. Adanya Kode Etik Pegawai 4. Tidak ada diskriminasi terhadap Pemohon
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	:	1. Jaminan kerahasiaan data 2. Jaminan keaslian dan kesesuaian data 3. Jaminan bebas dari KKN
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	:	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)