



KEMENTERIAN DESA DAN PEMBANGUNAN DAERAH TERTINGGAL

SEKRETARIAT JENDERAL

BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT

Nomor SOP	:	Nomor 18 Tahun 2025
Tanggal Pembuatan	:	15 September 2025
Tanggal Revisi	:	
Tanggal Efektif	:	22 September 2025
Disahkan oleh	:	Kepala Biro Hubungan Masyarakat  Dr. Andi Nita Arie, S.STP., M.Si. NIP. 19780417 199612 2 001
Nama SOP	:	SOP Layanan Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan 5. Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan dan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Desa 6. Peraturan Menteri Desa Dan Pembangunan Daerah Tertinggal Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2024 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kementerian Desa Dan 7. Keputusan Sekretariat Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi No 109 Tahun 2019 tentang Mekanisme Pengaduan Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi	1. Memiliki pengetahuan dan kemampuan hubungan masyarakat 2. Memiliki kemampuan menangani pengelolaan pengaduan
Keterkaitan SOP	Peralatan/ Perlengkapan
	1. Komputer/ Printer/ Scanner/ ATK 2. Telepon 3. Website SIPEMANDU Desa, https:// sipemandu.kemendesa.go.id/
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Jika SOP tidak dilakukan maka penanganan pengaduan masyarakat tidak dapat diselesaikan dengan baik	Disimpan dalam bentuk file elektronik dan/atau file cetakan sebagai bukti dan bahan referensi

SOP LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KETERANGAN
		Admin Pengaduan Kementerian	PIC UKE I	Jaga KPK	Masyarakat / Pengadu	Kepala Biro Hubungan Masyarakat	Pejabat Pimpinan Tinggi UKE I	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal-kanal resmi Kementerian							1. Daftar Aduan 2. Nomor Tiket Aduan yang masuk ke kanal pengaduan resmi kementerian 3. Surat disposisi dari pimpinan		Pengaduan, Pertanyaan, dan Kritik/Saran	Sipemandu Desa (Kanal-kanal pengaduan : Selaras, call center, sms, Lapor, PPIID, Surat, Whatsapp, Twitter dan Facebook)
2	Memverifikasi dan memfilter aduan yang masuk, apakah aduan bisa dijawab: a. Jika Ya, maka akan menjawab aduan Masyarakat/Pengadu b. Jika Tidak, maka akan dilakukan pemeriksaan lebih lanjut berdasarkan arahan dari Kepala Biro Hubungan Masyarakat							1. Pengaduan, Pertanyaan, dan Kritik/Saran 2. Nama, alamat lengkap (NIK, nama, desa, kecamatan, kabupaten dan provinsi) dan pengaduan yang jelas	5 Hari	Hasil verifikasi aduan	
3	Memeriksa aduan berkadur pengawasan: a. Jika Ya, maka akan berkoordinasi dengan PIC UKE I dan Jaga KPK untuk melakukan pemeriksaan lapangan b. Jika Tidak, maka mengarahkan PIC UKE I untuk menelaah aduan							1. Hasil verifikasi aduan 2. Surat/ Nota Dinas permintaan tanggapan/telaah dari UKE I 3. Hasil Verifikasi aduan dikirim ke Jaga KPK		Hasil Pemeriksaan Aduan Berkadur Pengawasan	
4	Melakukan pemeriksaan lapangan terkait aduan masyarakat berkadur pengawasan, dan menyampaikan hasil pemeriksaan kepada Admin Pengaduan Kementerian							Hasil Pemeriksaan Aduan Berkadur Pengawasan	60 Hari	Hasil Pemeriksaan Lapangan	
5	Menelaah pengaduan tidak berkadur pengawasan, selanjutnya menyampaikan hasil telaahan kepada Admin Pengaduan Kementerian							Hasil Pemeriksaan Aduan Tidak Berkadur Pengawasan	14 Hari	Hasil Telaah	
6	Menerima hasil telaahan atau hasil pemeriksaan dari PIC UKE I, menyimpulkan jawaban terkait aduan dan menyampaikan jawaban serta meminta respon/tanggapan Masyarakat yang menyampaikan pengaduan terhadap jawaban yang telah diberikan kepada Masyarakat							Hasil Pemeriksaan Lapangan atau Hasil Telaah berupa jawaban langsung Sipemandu Desa, surat/nota dinas dari UKE I dan Jaga KPK	3 Hari	Jawaban Aduan	
7	Menerima jawaban terkait aduan, dan menyampaikan respon/tanggapan terhadap jawaban yang diberikan							Jawaban Aduan	3 Hari	Respon/Tanggapan	
8	Menyusun berkas penanganan pengaduan masyarakat yang sudah ditangani dan menyimpan pada database Aplikasi Sipemandu Desa							1. Daftar Aduan 2. Jawaban Aduan 3. Respon/Tanggapan	2 Hari	1. Berkas Penanganan Aduan 2. Database Aplikasi Sipemandu Desa	
9	Menyusun laporan penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan berkas-berkas penanganan pengaduan masyarakat yang sudah ditangani, selanjutnya menyampaikan kepada Kepala Biro Hubungan Masyarakat untuk diperiksa							1. Berkas Penanganan Aduan 2. Database Aplikasi Sipemandu Desa	2 Hari	Draf Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat	
10	Memeriksa laporan penanganan pengaduan masyarakat (Mingguan, Bulanan, dan Tahunan): a. Jika Setuju, maka akan menandatangani laporan dan menyampaikan kepada Pimpinan Pejabat Tinggi UKE I b. Jika Tidak, maka mengembalikannya ke Admin Pengaduan Kementerian untuk diperbaiki							Draf Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat	1 Hari	Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat	
11	Menerima laporan penanganan pengaduan masyarakat (Mingguan, Bulanan, dan Tahunan) sebagai bahan evaluasi perbaikan pelayanan kepada Masyarakat							Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat	1 Hari	Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat	Laporan (Mingguan, Bulanan, dan Tahunan)