



PEMERINTAH DESA KWANGSAN
Jl. Mangkurejo No.01 Kwangsan, Kecamatan Sedati
Kabupaten Sidoarjo

 <p>PEMERINTAH DESA KWANGSAN Jl. Mangkurejo No.01 Kwangsan, Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo</p>	NOMOR SPM	: 013/SPM/PEL/2024
	TGL. PEMBUATAN	: 08 Januari 2024
	TGL. REVISI	:
	TGL. EFEKTIF	: 08 Januari 2024
	DISAHKAN OLEH	: KEPALA DESA KWANGSAN  Ditandatangani secara elektronik oleh SUTRISNO NIP. <u>SUTRISNO</u>
	NAMA SPM	: STANDART PELAYANAN MINIMAL (SPM) PELAYANAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none">1. Perbup Kabupaten Sidoarjo Nomor 102 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat2. Peraturan Desa Kwangsan Nomor 02 Tahun 2019 tentang Kewenangan Desa Berdasarkan Hak Asal Usul Dan Kewenangan Lokal Berskala Desa (Lembaran Desa Kwangsan Tahun 2019 Nomor 02).	<ol style="list-style-type: none">1. Menguasai Administrasi dan Prosedur Pengelolaan Pengaduan Masyarakat	
KETERKAITAN	PERALATAN / PERLENGKAPAN	
<ol style="list-style-type: none">1. Tidak terkait dengan SPM yang ada di Kecamatan Sedati	<ol style="list-style-type: none">1. Perangkat Komputer2. Buku Register	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila tidak dilaksanakan sesuai SPM maka Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tidak dapat diproses / teregister secara tertib	Perlu adanya pengawasan secara administratif	

Identifikasi Kegiatan, Pelaksana, dan Baku Mutu

Desa : Desa Kwangsan

Kasi : Pelayanan

Aktifitas : Pelayanan Surat Induk Kesenian


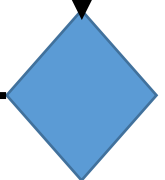


No	Kegiatan	Pelaksana	Baku Mutu			Keterangan
			Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengadu menyampaikan aduannya secara lisan atau tertulis	Pengadu	- Pengaduan Pelayanan	10 Menit	Catatan Pengaduan	
2	Petugas menerima dan mencatat pengaduan untuk deregister serta petugas melakukan telaah dan kordinasi terhadap pengaduan yang belum terselesaikan	Petugas Pengaduan	- Pengaduan Pelayanan	30 menit	Register Pengaduan	
3	Pengaduan didistribusikan ke bagian terkait / Tim Pengaduan untuk dilkukan penelusuran / tindak lanjut	Pejabat yang berhubungan	- Pengaduan Pelayanan - Register Pengaduan	1 – 2 Hari	Catatan Pengaduan	
4	Petugaas menyampaikan tanggapan kepada pengadu berdasarkan hasil koordinasi dengan unit terkait	Petugas pengaduan	- Jawaban Pengaduan	10 Menit	Jawaban Pengaduan	
Jumlah waktu yang diperlukan untuk Surat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat				3 Hari		

FLOWCHART SPM-AP

OPD : Desa Kwangsan

Bidang / Seksi : Pelayanan

Aktifitas : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Buku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Waris	Camat	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengadu menyampaikan aduannya secara lisan atau tertulis				- Pengaduan Pelayanan	10 Menit	Catatan Pengaduan	
2	Petugas menerima dan mencatat pengaduan untuk deregister serta petugas melakukan telaah dan kordinasi terhadap pengaduan yang belum terselesaikan				- Pengaduan Pelayanan	30 menit	Register Pengaduan	
3	Pengaduan didistribusikan ke bagian terkait / Tim Pengaduan untuk dilkukan penelusuran / tindak lanjut				- Pengaduan Pelayanan - Register Pengaduan	1 – 2 Hari	Catatan Pengaduan	
4	Petugaas menyampaikan tanggapan kepada pengadu berdasarkan hasil koordinasi dengan unit terkait				- Jawaban Pengaduan	10 Menit	Jawaban Pengaduan	