

PEMERINTAH DESA METAWANA
KECAMATAN PAGENTAN KABUPATEN BANJARNEGARA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DESA METAWANA
TAHUN 2026

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk pada tingkat pemerintahan desa. Dalam menjalankan fungsinya, Pemerintah Desa Metawana berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik yang berlandaskan pada prinsip efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat desa.

Salah satu bentuk konkret dari pelayanan yang responsif adalah dengan menyediakan akses mudah dan terbuka bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Untuk menjamin adanya mekanisme pengelolaan pengaduan yang jelas, tertib, dan dapat dipertanggungjawabkan, Pemerintah Desa Metawana perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai pedoman resmi bagi aparatur desa maupun masyarakat dalam proses penyampaian dan penanganan pengaduan.

SOP ini disusun sebagai bentuk komitmen Pemerintah Desa Metawana dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang baik (*good governance*), meningkatkan partisipasi masyarakat, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah desa.

B. Dasar Hukum

SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Desa Metawana berlandaskan pada:

- 1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

- 2) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa;
- 3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (jo. UU No. 6 Tahun 2023);
- 4) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang SP4N-LAPOR!;
- 5) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Keuangan Desa;
- 6) Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 21 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- 7) Peraturan Bupati Banjarnegara Nomor 48 Tahun 2024 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan;
- 8) Keputusan Kepala Desa Metawana Nomor 710/16/MTW/2026 tentang Penunjukan Pengelola Pengaduan Pelayanan Masyarakat Desa Metawana.

C. Tujuan

SOP ini bertujuan untuk:

- 1) Menyediakan mekanisme pengaduan masyarakat yang jelas, efektif, transparan, dan akuntabel.
- 2) Menjadi pedoman resmi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Desa Metawana.
- 3) Memberikan kepastian hukum dan perlindungan bagi pelapor.
- 4) Meningkatkan kualitas pelayanan publik desa.
- 5) Mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan desa.
- 6) Menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

D. Sasaran

Sasaran dari SOP ini adalah Petugas Pengelola Pengaduan, Perangkat Desa Metawana, Kepala Desa, Badan Musyawarah Desa (BPD), dan masyarakat Desa Metawana.

BAB II

PENGERTIAN

Adapun beberapa istilah yang digunakan dalam pedoman ini dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pengaduan Masyarakat (Dumas): penyampaian keluhan, kritik, saran atau laporan dari masyarakat terkait pelayanan publik dan penyelenggaraan pemerintahan desa.
- 2) Pelapor: individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan.
- 3) Terlapor: aparatur Pemerintah Desa Metawana atau pihak terkait yang menjadi objek pengaduan.
- 4) Pengelola Pengaduan adalah perangkat desa yang ditunjuk untuk menerima, mencatat, memverifikasi, dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat.
- 5) Konfirmasi: kegiatan untuk memperkuat kebenaran informasi substansi pengaduan masyarakat.
- 6) Klarifikasi: kegiatan untuk mendapatkan informasi yang bertujuan menjernihkan atau meluruskan substansi pengaduan masyarakat.
- 7) Tindak Lanjut: serangkaian tindakan yang dilakukan untuk menyelesaikan pengaduan, termasuk pemeriksaan dan rekomendasi.
- 8) Pemeriksaan: proses pencarian dan menilai bukti terkait substansi pengaduan masyarakat.
- 9) Koordinator Pengelola Pengaduan: perangkat desa yang ditunjuk untuk mengoordinasikan penerimaan, verifikasi, tindak lanjut, dan pelaporan pengaduan.
- 10) Petugas Penerima Pengaduan: perangkat desa yang bertugas menerima, mencatat, dan menyampaikan pengaduan kepada koordinator.
- 11) Register Pengaduan: buku atau daftar resmi berisi pencatatan seluruh pengaduan masyarakat yang diterima oleh Pemerintah Desa Metawana.

BAB III

PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN

Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat berpedoman pada prinsip:

1. Legalitas
2. Transparansi
3. Efektivitas dan Efisiensi
4. Akuntabilitas
5. Objektivitas dan Keadilan
6. Kerahasiaan identitas pelapor dan terlapor
7. Profesionalitas dan Independensi
8. Praduga Tak Bersalah
9. Perlindungan Data Pribadi
10. Responsif dan Partisipatif

BAB IV

KRITERIA PENGADUAN

A. Jenis Pengaduan

Pengaduan yang dapat diterima meliputi:

1. Pelayanan publik desa;
2. Administrasi pemerintahan desa;
3. Dugaan penyalahgunaan wewenang;
4. Pengelolaan keuangan dan aset desa;
5. Dugaan pelanggaran, penyimpangan, penyalahgunaan wewenang, atau kesalahan lainnya yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah Desa Metawana.
6. Permasalahan pelayanan sosial kemasyarakatan;
7. Saran dan masukan pelayanan publik.

B. Syarat Pengaduan

Pengaduan sekurang-kurangnya memuat:

- Identitas pelapor (opsional).
- Identitas terlapor.
- Uraian singkat pengaduan.
- Waktu kejadian.
- Bukti atau data pendukung yang relevan.

BAB V

TATA CARA PENANGANAN PENGADUAN

A. Saluran Pengaduan

Pengaduan Masyarakat (Dumas) di Desa Metawana dapat disampaikan melalui:

1) Pengaduan Lisan

Pengaduan yang disampaikan secara langsung kepada aparatur desa akan dituangkan dalam Berita Acara Pengaduan oleh petugas penerima laporan sebagai bukti administrasi.

2) Pengaduan Tertulis

Pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui kotak pengaduan yang tersedia di Kantor Pemerintah Desa Metawana atau melalui surat resmi yang ditujukan kepada Kepala Desa Metawana.

3) Media Elektronik

Selain secara langsung dan tertulis, pengaduan juga dapat disampaikan melalui media elektronik yang meliputi:

- a. Email: metawana2008@gmail.com
- b. WhatsApp/SMS: 0812392643165
- c. Instagram: @pemdes_metawana
- d. Formulir online: <https://bit.ly/LPMDesaMetawana>
- e. Website Desa Metawana

Seluruh saluran penyampaian tersebut disediakan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara cepat, dengan tetap menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai ketentuan yang berlaku.

B. Tahapan Penanganan Pengaduan

1) Penerimaan Pengaduan

Setiap pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui saluran resmi diterima oleh Pengelola Pengaduan (Dumas) Pemerintah Desa Metawana atau unit kerja terkait. Seluruh pengaduan, baik lisan maupun tertulis, diperlakukan sama sepanjang memenuhi kriteria pengaduan yang telah ditetapkan.

2) Pencatatan Materi

Setiap pengaduan wajib dicatat dalam Buku Register Pengaduan Desa paling lambat 1 (satu) hari kerja sejak diterima. Pencatatan sekurang-kurangnya memuat tanggal penerimaan, identitas pelapor (jika bersedia), uraian singkat permasalahan, media penyampaian, serta bukti pendukung.

3) Verifikasi Awal

Petugas penerima melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan data. Apabila pengaduan belum jelas, pelapor diminta memberikan keterangan tambahan. Dalam hal pengaduan berada di luar kewenangan desa, pelapor diberitahukan secara resmi dan diarahkan kepada instansi yang berwenang.

4) Telaah dan Analisis

Koordinator Pengelola Pengaduan melakukan telaah substansi untuk mengidentifikasi permasalahan, pihak-pihak yang terlibat, serta kemungkinan penyelesaian. Hasil telaah dituangkan dalam catatan analisis sebagai dasar tindak lanjut.

5) Tindak Lanjut

Tindak lanjut dilakukan oleh perangkat desa sesuai bidang tugasnya, dengan pengawasan koordinator. Dalam kasus tertentu, dapat dibentuk Tim Ad Hoc untuk menangani pengaduan yang bersifat kompleks.

6) Penyusunan Jawaban/Respon

Setelah tindak lanjut selesai, Koordinator bersama petugas menyusun jawaban resmi yang memuat ringkasan pengaduan, langkah penyelesaian, hasil tindak lanjut, serta rekomendasi bila ada. Jawaban disampaikan kepada pelapor melalui surat, email, atau media komunikasi yang digunakan pada saat pelaporan.

7) Arsip/Dokumentasi

Seluruh dokumen terkait pengaduan meliputi formulir, bukti, laporan, maupun surat jawaban, wajib diarsipkan dengan tertib dalam bentuk hardcopy maupun softcopy. Arsip dijaga kerahasiaannya, terutama apabila berkaitan dengan identitas pelapor.

C. Batas Waktu Penanganan

- 1) Respon awal: paling lambat 3 (tiga) hari kerja.
- 2) Penyelesaian tindak lanjut: paling lambat 14 (empat belas) hari kerja.
- 3) Kasus kompleks: dapat diperpanjang sampai 60 (enam puluh) hari kerja.

BAB VI

KEWAJIBAN DAN HAK

A. Kewajiban Pengelola Pengaduan

- 1) Melaksanakan SOP secara profesional.
- 2) Menjaga kerahasiaan pelapor.
- 3) Memberikan pelayanan yang adil.
- 4) Menindaklanjuti pengaduan sesuai ketentuan.

B. Hak Pengelola Pengaduan

- 1) Mendapatkan perlindungan hukum dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Mendapatkan fasilitas kerja yang memadai.
- 3) Mendapatkan informasi yang diperlukan.

C. Hak Pelapor

- 1) Mendapatkan kepastian tindak lanjut pengaduan.
- 2) Mendapatkan informasi hasil penyelesaian.
- 3) Mendapatkan perlindungan identitas (apabila diminta).

D. Tanggung Jawab Kepala Desa

Kepala Desa bertanggung jawab menjamin setiap pengaduan ditindaklanjuti sesuai ketentuan hukum dan hasilnya diinformasikan kepada pelapor.

BAB VII

FORMAT ADMINISTRASI

Untuk mendukung tertib administrasi dalam penanganan pengaduan masyarakat, digunakan format sebagai berikut:

A. Formulir Pengaduan Masyarakat

Berisi identitas pelapor (opsional), jenis pengaduan, uraian singkat, bukti pendukung, dan tanda tangan pelapor atau petugas penerima.

B. Buku Register Pengaduan Desa

Format berisi: Nomor register, Tanggal, Nama/Identitas Pelapor (opsional), Media Pengaduan, Uraian Singkat, Tindak Lanjut, Status penyelesaian, dan Keterangan.

C. Laporan Hasil Penanganan Pengaduan

Berisi identitas pelapor, jenis pengaduan, langkah tindak lanjut, hasil penyelesaian, rekomendasi, serta status akhir. Laporan ditandatangani Koordinator Pengelola Pengaduan dan diketahui oleh Kepala Desa.

D. Surat Jawaban Resmi kepada Pelapor

Surat resmi yang memuat ringkasan pengaduan, hasil tindak lanjut, serta rekomendasi penyelesaian. Surat ditandatangani oleh Kepala Desa.

E. Arsip/Dokumentasi Hardcopy

Arsip dilakukan dalam bentuk:

1. Hardcopy

Seluruh dokumen terkait pengaduan disimpan dalam map khusus arsip pengaduan berdasarkan tahun dan nomor register. Arsip hardcopy meliputi: formulir pengaduan, berita acara, laporan hasil penanganan, surat jawaban resmi, serta bukti pendukung

2. Softcopy/Digital

Setiap dokumen pengaduan dipindai dan disimpan dalam bentuk softcopy. Arsip digital terdiri dari:

- Pindai dokumen resmi (PDF).
- File laporan atau register (Word/Excel).
- Foto atau video pendukung (JPEG/MP4).
- Database register (Excel atau aplikasi sederhana).

Arsip digital disusun dalam struktur folder berdasarkan tahun dan nomor register (misal: *Pengaduan/2025/REG-001*) serta dilengkapi sistem *backup* untuk menjamin keamanan data.

F. Berita Acara Klarifikasi

Berisi:

- Nomor berita acara;
- Hari/tanggal;
- Pihak yang diklarifikasi;
- Pokok klarifikasi;
- Hasil klarifikasi;
- Tanda tangan petugas dan pihak terkait.

BAB VIII

MONITORING DAN EVALUASI

- 1) Monitoring dilakukan paling sedikit 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan oleh Kepala Desa.
- 2) Evaluasi tahunan dituangkan dalam Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (LPPD).

- 3) Hasil monitoring dan evaluasi digunakan sebagai dasar perbaikan pelayanan publik desa.

BAB IX

PENUTUP

SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat Desa Metawana Tahun 2026 ini merupakan pedoman pelaksanaan bagi Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Desa Metawana dalam melaksanakan tugas pengelolaan pengaduan masyarakat.

Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan atau perubahan ketentuan peraturan perundang-undangan, maka SOP ini akan dilakukan perbaikan dan penyesuaian sesuai ketentuan yang berlaku.

Pendanaan pelaksanaan SOP ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes) Metawana Tahun Berjalan.

Ditetapkan di : Metawana
Pada tanggal : 26 Mei 2026



LAMPIRAN-LAMPIRAN SOP

Lampiran 1: Formulir Pengaduan Masyarakat

Formulir Pengaduan Masyarakat

Desa Metawana, Kecamatan Pagentan, Kabupaten Banjarnegara

No:

Yang bertanda tangan di bawah ini:

- 1. Nama :
- 2. NIK :
- 3. Pekerjaan :
- 4. No HP :
- 5. Alamat Rumah :

Dengan ini menyampaikan pengaduan mengenai:

- 1. Pelayanan Publik
- 2. Penyalahgunaan Wewenang
- 3. Keuangan/Aset Desa
- 4. Dugaan KKN
- 5. Lainnya:

Dengan uraian singkat masalah sebagai berikut:

.....
.....
.....
.....

Data/Bukti Pendukung:

.....
.....
.....

Metawana,.....202..

Pelapor

(.....)

Lampiran 2: Buku Register Pengaduan Desa

No	Tanggal	Nama/Identitas Pelapor	Media Pengaduan	Uraian Singkat Pengaduan	Tindak Lanjut	Status Pengaduan	Keterangan
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							

Lampiran 3: Laporan Hasil Penanganan Pengaduan

**LAPORAN HASIL PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DESA METAWANA, KECAMATAN PAGENTAN, KABUPATEN BANJARNEGARA**

Nomor Pengaduan :

Tanggal Pengaduan :

Media Pengaduan :

Identitas Pelapor (opsional) :

Jenis Pengaduan :

1. Uraian Singkat Pengaduan

.....
.....
.....

2. Langkah Tindak Lanjut

.....
.....
.....

3. Hasil Penyelesaian

.....
.....
.....

4. Rekomendasi

.....
.....
.....

5. Status Pengaduan

.....

Koordinator Pengelola Pengaduan

Mengetahui,
Kepala Desa Metawana

(.....)

(SIDI SUHERMAN)

Lampiran 4: Surat Jawaban kepada Pelapor



**PEMERINTAH KABUPATEN BANJARNEGARA
KECAMATAN PAGENTAN
DESA METAWANA**

Alamat: Jl. Raya Power House, Kecamatan Pagentan. ☎ 081238775287 ✉ Pagentan 53455
🌐 <https://metawana-banjarnegara.desa.id> | e-mail: pemdesmetawana@gmail.com

Metawana, 202..

Nomor : Kepada,
Lampiran : - Yth. Saudara/i
Perihal : Jawaban Pengaduan Di
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pengaduan yang Saudara sampaikan pada tanggal melalui (media pengaduan), dengan ini kami sampaikan hasil penanganan pengaduan tersebut sebagai berikut:

Nomor Register Pengaduan :
Ringkasan Pengaduan :
Langkah Tindak Lanjut :
Hasil Penyelesaian :
Rekomendasi/Keputusan :

Demikian jawaban ini kami sampaikan. Atas perhatian dan partisipasi Saudara dalam mendukung peningkatan pelayanan publik di Desa Metawana, kami ucapkan terima kasih.

Metawana,202....
KEPALA DESA METAWANA

SIDI SUHERMAN

Lampiran 5: Diagram Alur

ALUR LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

