



PEMERINTAH KABUPATEN BANGLI
KECAMATAN BANGLI
DESA TAMANBALI

Jl. Dr. Ir. Sorkarno, Tamanbali, Bangli 80614 | Telp. 03665501146
 Email : admin@tamanbali.desa.id | <https://www.tamanbali.desa.id>

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA TAMANBALI

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--------------------------------|--|
| 1 | Dasar Hukum | 1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. PP Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 1. Fotocopy KTP Pemohonan/Pelapor 2. Bukti pelanggaran pelayanan publik |
| 3 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | <pre> graph TD A[Pemohon] --> B[Pemohon mengajukan pengaduan disertai uraian masalah dan buktinya] B --> C[Petugas mencatat dalam register] C --> D[Petugas mendistribusikan aduan kepada pejabat/pegawai yang diadukan] D --> E[Pejabat/pegawai yang diadukan memberikan jawaban atas masalah yang diadukan] E --> F[Jawaban/penyelesaian masalah disampaikan melalui petugas] F --> A </pre> |
| 4 | Jangka waktu penyelesaian | 5 (lima) hari kerja |
| 5 | Produk pelayanan | Penanganan Pengaduan |
| 6 | Sarana dan Prasarana | 1. Ruang Pengaduan yang representatif 2. Ruang tunggu yang representatif 3. Tempat Parkir 4. Media pengaduan (tatap muka, formulir, website, email, media social) 5. Register pengaduan 6. Kotak pengaduan/saran/kritik/masukan 7. ATK |
| 7 | Kompetensi Petugas | 1. Mampu mengoperasikan computer 2. Memahami proses pelayanan 3. Memahami peraturan tentang Pelayanan Publik dan 4. Mempunyai komunikasi dengan baik |
| 8 | Pengawasan Internal | Dilakukan oleh atasan langsung |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|---|--|
| 9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | a. Sarana Pelayanan Pengaduan, Saran dan Masukan : <ol style="list-style-type: none"> 1. SMS atau Whatsapp : 087861393363 2. Website : https://tamanbali.desa.id 3. Email : - 4. Instagram : desatamanbali 5. Twitter : - 6. Facebook : Desa Tamanbali 7. Telegram : - 8. Kotak Saran/Pengaduan b. Penanganan pengaduan akan ditindaklanjuti dengan tahapan sebagai berikut : <ul style="list-style-type: none"> - Cek Administrasi - Cek lapangan - Koordinasi internal/eksternal c. Respon pengaduan 1 (satu) hari sejak diterimanya pengaduan d. Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada |
| 10 | Jumlah Petugas | Jumlah personil yang menangani 3 (tiga) orang |
| 11 | Jaminan Pelayanan | a. Diwujudkan dengan adanya kepastian persyaratan, waktu, dan didukung oleh SDM yang berkompeten b. Adanya jaminan bebas KKN c. Pelayanan yang CERMAT (cepat-efektif-ramah-mudah-aktif-terjangkau) |
| 12 | Evaluasi kinerja petugas | a. Evaluasi kinerja dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> 1. Setiap penerima layanan akan diberikan formulir IKM untuk diisi 2. Pengumpulan dan pengolahan data 3. Analisa data dan evaluasi 4. Tindak lanjut hasil evaluasi b. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan |
| 13 | Waktu pelayanan | a. Senin-Kamis : 09.00-12.00 WIB b. Jumat : 09.00-12.00 WIB |
| 14 | Biaya Pelayanan | Tidak dipungut biaya |



PEMERINTAH KABUPATEN BANGLI
KECAMATAN BANGLI
DESA TAMANBALI

Jl. Dr. Ir. Sorkarno, Tamanbali, Bangli 80614 | Telp. 03665501146
Email : admin@tamanbali.desa.id | <https://www.tamanbali.desa.id>

**KUESIONER SURVEI PERILAKU
PROFIL**

Jenis kelamin : L P

Usia : 17-30 tahun 31-45 tahun 46-60 tahun 61 th keatas Pendidikan : SD SMP SMA Sarjana

Pekerjaan : Petani Swasta ASN/TNI/POLRI Lainnya

PERTANYAAN

(Lingkari kode huruf/angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

| | | | |
|--|------------------------|---|------------------------|
| 1. Apakah Saudara/I pernah memberikan uang/barang/makanan kepada petugas pelayanan Desa? a. Sering b. Kadang-kadang c. Pernah d. Tidak Pernah | P* 1 2 3 4 | 6. Jenis pemberian apakah yang diberikan oleh saudara/I kepada petugas pelayanan desa? a. Uang b. Barang c. Makanan d. Tidak Pernah | P* 1 2 3 4 |
| 2. Apakah Saudara/i pernah dihubungi dan ditawarkan oleh Perangkat Desa yang akan membantu dalam pengurusan surat/berkas dengan imbalan tertentu? a. Sering b. Kadang-kadang c. Pernah d. Tidak Pernah | 1 2 3 4 | 7. Apakah saudara/I mengetahui hubungan kekerabatan antar aparaturnya desa (Perangkat Desa, BPD, LPMD, BUMDes) Mempengaruhi keputusan dalam pengadaan/recruitment perangkat Desa? a. Sangat Berpengaruh b. Cukup Berpengaruh c. Tidak Berpengaruh d. Sangat Tidak Berpengaruh | 1 2 3 4 |
| 3. Berapa besarnya jumlah uang yang diminta/diberikan kepada petugas pelayanan desa terkait administrasi pelayanan desa? a. >Rp. 100.000 b. Rp. 51.000 – Rp. 100.000 c. Rp. 10.000 – 50.000 d. Gratis | 1 2 3 4 | 8. Apakah saudara/I pernah menggunakan jasa (perantara/calon) dalam pengurusan surat/dokumen di desa? a. Sering b. Kadang-kadang c. Pernah d. Tidak Pernah | 1 2 3 4 |
| 4. Apakah saudara pernah memberikan sesuai kepada petugas pelayanan desa? a. Sering b. Kadang-kadang c. Pernah d. Tidak Pernah | 1 2 3 4 | 9. Apakah saudara/I pernah mengurus surat/dokumen tertentu melalui perangkat desa di luar kantor? a. Sering b. Kadang-kadang c. Pernah d. Tidak Pernah | 1 2 3 4 |
| 5. Apakah saudara/I pernah dipersulit terkait pelayanan di desa? a. Sering b. Kadang-kadang c. Pernah d. Tidak Pernah | 1 2 3 4 | 10. Apakah saudara/I pernah melihat dan/atau mendengar terjadinya praktik KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme) di desa? a. Sering b. Kadang-kadang c. Pernah d. Tidak Pernah | 1 2 3 4 |



PEMERINTAH KABUPATEN BANGLI
KECAMATAN BANGLI
DESA TAMANBALI

Jl. Dr. Ir. Sorkarno, Tamanbali, Bangli 80614 | Telp. 03665501146
Email : admin@tamanbali.desa.id | <https://www.tamanbali.desa.id>

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DESA TAMANBALI**

Tanggal Survey : Jam Survey : 08.00-12.00 13.00-17.000

PROFIL

Jenis kelamin : L P Usia :tahun Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 Pekerjaan : PNS TNI POLRI
SWASTA WIRAUSAHA

LAINNYA (sebutan.....)

Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

| | | | |
|--|------------------------|--|------------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai | P* 1 2 3 4 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten | P* 1 2 3 4 |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah | 1 2 3 4 | 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah | 1 2 3 4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat | 1 2 3 4 | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik | 1 2 3 4 |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajiban biaya/tariff dalam pelayanan. a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis | 1 2 3 4 | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik | 1 2 3 4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai | 1 2 3 4 | | |