

LAMPIRAN II : PERATURAN KEPALA DESA NGILE
NOMOR : NOMOR 12 TAHUN 2025
TENTANG : PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN
PEMERINTAH DESA NGILE

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DESA NGILE

I. PENDAHULUAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Desa merupakan pedoman tertulis yang memuat langkah-langkah sistematis untuk memastikan setiap pelayanan publik di tingkat desa berjalan transparan, akuntabel, tepat waktu, dan bebas dari praktik pungli/korupsi.

Penyusunan SOP Pelayanan Desa mengacu pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permendagri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM Desa).

II. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN

Sistem, Mekanisme dan Prosedur:

Langkah	Pelaksana	Deskripsi Proses	Durasi
1. Kedatangan	Warga / Pemohon	Offline : Mendatangi loket pelayanan Kantor Desa dengan membawa KTP dan KK asli serta dokumen pendukung terkait. Online : Warga mengirim pesan via WhatsApp / DM Medsos resmi desa berupa foto syarat kelengkapan administrasi.	2 Menit
2. Verifikasi	Kasi / Kaur Pelayanan	Memeriksa keabsahan dan kelengkapan berkas fisik serta mencocokkannya dengan basis data desa.	3 Menit
3. Input & Draf	Kasi / Kaur Pelayanan	Memasukkan data ke Sistem Desa untuk mencetak dokumen resmi.	3 Menit
4. Validasi & TTD	Sekdes & Kepala Desa	Pemeriksaan akhir dokumen oleh Sekretaris Desa, dilanjutkan penandatanganan resmi oleh Kepala Desa.	5-10 Menit
5. Penyerahan	Petugas Loket	Pencatatan nomor surat pada buku register agenda desa dan penyerahan dokumen final asli kepada warga.	3 Menit

III. SARANA PELAYANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Pengaduan dapat disampaikan melalui kanal-kanal resmi Desa Ngile berikut:

1. Tatap Muka (Langsung)
2. Whatsapp Official Desa : (085198166968)
3. Website Resmi Desa Ngile : (ngile-pacitan.desa.id)
4. Email Desa : (Pemdes.ngile@gmail.com)
5. Media Sosial Resmi Desa Ngile : (Instagram: @pemdes_ngile; TikTok: @pemdes_ngile)
6. Survei Pengaduan Layanan Masyarakat : (<https://bit.ly/4jS4bgN>)
7. Kotak Saran/Pengaduan

IV. BIAYA/TARIF : RP.0,- (TIDAK DIPUNGUT BIAYA APAPUN)

V. PRODUK PELAYANAN ADMINISTRASI DESA

a. Surat Keterangan Kelahiran

- Surat Keterangan Lahir asli dari Bidan/Dokter/Puskesmas/RS
- Fotokopi KTP-el kedua orang tua kandung.
- KK Asli.
- Fotokopi Buku Nikah.
- Fotokopi KTP-el 2 (dua) orang saksi

b. Surat Keterangan Kematian

- Surat Keterangan Kematian
- KK Asli
- Fotokopi KTP-el ahli waris / pelapor.
- Fotokopi KTP-el 2 (dua) orang saksi.

c. Surat Keterangan Domisili Penduduk

- KTP-el & Kartu Keluarga (KK) pemohon.

d. Surat Pengantar Pembuatan/Perubahan KTP & KK

- Fotokopi Kartu Keluarga (KK) yang lama/berjalan.
- Fotokopi KTP-el lama (jika untuk perubahan data/rusak/perpanjangan).
- Dokumen Pendukung Perubahan Data (Fotokopi Akta Kelahiran, Ijazah, atau Surat Nikah jika ada perubahan nama/gelar/status perkawinan).
- *Surat Kehilangan dari Kepolisian (Jika KK & KTP-el hilang).*

e. Surat Keterangan Pindah / Datang

Untuk Pengurusan Pindah (Keluar):

- Kartu Keluarga (KK) asli dan fotokopi.
- KTP-el bagi anggota keluarga yang pindah.
- Alamat tujuan pindah yang jelas (RT, RW, Desa/Kelurahan, Kecamatan, Kabupaten/Kota, Provinsi).

Untuk Pengurusan Datang (Masuk):

- Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia asli dari daerah asal.
- KTP-el warga yang datang.
- Fotokopi Kartu Keluarga Lama

f. Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

- Fotokopi Kartu Keluarga (KK) dan KTP-el pemohon.
- Surat Pernyataan Miskin/Tidak Mampu bermaterai Rp10.000,- yang ditandatangani oleh pemohon/orang tua (opsional/sesuai format desa).
- Dokumen pendukung peruntukan SKTM (seperti kartu siswa/mahasiswa, surat rujukan rumah sakit, atau instansi tujuan jika ada).

g. Surat Pengantar Pernikahan

- Fotokopi KTP-el & Kartu Keluarga (KK) calon pengantin.
- Fotokopi KTP-el kedua orang tua kandung calon pengantin.
- Fotokopi Akta Kelahiran dan Ijazah terakhir calon pengantin.
- Fotokopi Piagam/Buku Nikah orang tua calon pengantin.
- Pas foto terbaru berlatar belakang biru (ukuran sesuai ketentuan KUA, biasanya 2x3 dan 4x6).
- Surat Izin Orang Tua (Form N5) jika calon pengantin berusia di bawah 21 tahun.
- Akta Cerai / Surat Keterangan Kematian Pasangan (jika berstatus Duda/Janda).
- Materai Rp. 10.000,- 1 (Satu)
- Email dan No HP Catin

h. Surat Keterangan Usaha (SKU)

- Fotokopi KTP-el & Kartu Keluarga (KK) pemohon yang masih berlaku.
- Foto lokasi/aktivitas usaha (*sebagai bukti fisik pendukung*).

i. Surat Keterangan Ahli Waris

- Surat Pengantar asli dari RT/RW setempat.
- Surat Keterangan Kematian pewaris (asli/fotokopi) dari Desa/Rumah Sakit.
- Fotokopi KTP-el dan Kartu Keluarga (KK) almarhum/pewaris.
- Fotokopi KTP-el dan Kartu Keluarga (KK) seluruh ahli waris kandung yang sah.
- Fotokopi Buku Nikah/Akta Perkawinan orang tua (pewaris).
- Surat Pernyataan Ahli Waris bermaterai Rp10.000,- yang ditandatangani oleh seluruh ahli waris dan disaksikan oleh 2 (dua) orang saksi (Ketua RT/RW setempat).

j. Surat Pengantar Mutasi/Pecah SPPT PBB

- SPPT PBB Asli tahun berjalan atau tahun sebelumnya (beserta bukti lunas pembayaran PBB/STTS).
- Fotokopi KTP-el & Kartu Keluarga (KK) wajib pajak baru dan lama.
- Fotokopi Bukti Kepemilikan Tanah yang sah (Sertifikat Tanah / Akta Jual Beli / Surat Hibah / Surat Keterangan Waris).
- Surat Pernyataan Pengajuan Pecah/Mutasi PBB yang memuat rincian luas tanah/bangunan baru yang ditandatangani oleh pemohon.

k. Surat Pengantar Izin Keramaian (Hajatan)

- Fotokopi KTP-el & Kartu Keluarga (KK) pemohon
- Rincian Acara Jelas: Tanggal, waktu, lokasi, perkiraan jumlah undangan, serta jenis hiburan (jika ada, seperti elektone, wayang, dll.).

l. Surat Keterangan Merantau / Kerja Luar Daerah

- Fotokopi KTP-el & Kartu Keluarga (KK) pemohon yang masih berlaku.
- Alamat tujuan perantauan atau tempat kerja yang jelas (Nama Perusahaan/Instansi jika ada, Kota/Kabupaten, dan Provinsi tujuan).Fotokopi KTP-el Orang Tua / Wali / Suami / Istri sebagai penjamin/kontak darurat (*opsional*).

VI. PRINSIP & STANDAR MAKLUMAT PELAYANAN DESA

*"Sanggup menyelenggarakan pelayanan masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, adil, profesional, serta bebas dari pungutan liar(pungli) dan tindakan koruptif. Apabila kami tidak memenuhi komitmen pelayanan ini, akmi bersedia menerima **konsekuensi hukum dan sanksi** sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.*

VII.JAMINAN PELAYANAN DAN KERAHASIAAN

1. Jaminan Pelayanan: Pengaduan ditangani secara obyektif, netral, transparan, akuntabel, dan tepat waktu sesuai standar durasi.
2. Jaminan Kerahasiaan: Identitas pelapor dijamin kerahasiaannya sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, guna melindungi pelapor dari intimidasi atau potensi risiko sosial.

VIII. EVALUASI DAN PENUTUP

Dokumen Standar Pelayanan Pengelolaan Pengaduan ini dievaluasi secara berkala setiap 1 (satu) tahun sekali atau sewaktu-waktu sesuai kebutuhan perbaikan mutu pelayanan publik di Kantor Desa Ngile, Kecamatan Tulakan, Kabupaten Pacitan