



**PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN**  
**DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**

Jalan H.M Sarbini Nomor 82 Kabupaten Kebumen, Kode Pos 54316

Telepon (0287) 381662, Faksimile + 6287 381662,

Laman [dinaspmk.kebumenkab.go.id](http://dinaspmk.kebumenkab.go.id),

Pos-el [dinaspmk@kebumenkab.go.id](mailto:dinaspmk@kebumenkab.go.id)

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**  
**KABUPATEN KEBUMEN**

**NOMOR 000.8.3.2 /3025/2026**

**TENTANG**

**PERUBAHAN STANDAR PELAYANAN**  
**PADA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**  
**KABUPATEN KEBUMEN**

**KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA**  
**KABUPATEN KEBUMEN**

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik;
- b. guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- c. bahwa dalam rangka memberikan kepastian untuk peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat yang selaras dengan kemampuan penyelenggaraan pelayanan publik, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, c dan d, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kebumen Provinsi Jawa Tengah.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4594);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 9 Tahun 4. 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 58);

4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
6. Peraturan-Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2010 Nomor 272, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia Nomor 1);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan-peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 429);
9. Peraturan Gubernur Jawa tengah Nomor 81 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 81 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2011 Nomor 10);
10. Peraturan Gubernur Jawa tengah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 6 Tahun 2012 tentang Pelayanan Informasi Publik Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2015 Nomor 12);
11. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 15 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2013 Nomor 45);
12. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 68 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah.
13. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 89 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Informasi Terintegrasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016 Nomor 89);

- 14 Keputusan Gubernur Jawa Tengah Nomor 550/32 Tahun 2017 tentang Pembentukan PPID Utama dan PPID Pembantu pada Badan Publik Pemerintah Provinsi Jawa Tengah;
- 15 Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen;
- 16 Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik.
- Memperhatikan : 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota

MEMUTUSKAN:

Menetapkan

- PERTAMA : Standar pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kebumen sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA : Standar pelayanan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Kebumen meliputi :
- Layanan Konsultasi dan Pengaduan Masyarakat
  - Fasilitasi Pengangkatan dan Pemberhentian Perangkat Desa
  - Fasilitasi Pengangkatan dan Pemberhentian BPD
  - Fasilitasi Pengangkatan dan Pemberhentian Kepala Desa
  - Fasilitasi Penyusunan Produk Hukum Desa
  - Fasilitasi Pembaharuan Penyusunan Data Profil Desa
  - Fasilitasi Kapasitas Lembaga Kemasyarakatan Desa/Kelurahan
  - Fasilitasi Pengajuan Permohonan Penyaluran Dana Proposal Pencairan Bantuan Keuangan Sarana dan Prasarana Desa
  - Fasilitasi Penyusunan Dokumen RKPDesa dan RPJMDesa
  - Fasilitasi Pengajuan Pencairan Dana Desa (DD)
  - Fasilitasi Pengajuan Pencairan Alokasi Dana Desa (ADD)
  - Fasilitasi Penyusunan APBDesa
  - Fasilitasi Proses Pengoperasian aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) online
  - Fasilitasi Pengelolaan Aset Desa
  - Pembinaan dan Pemberdayaan BUM Desa
  - Fasilitasi Kerjasama Antar Desa dengan pihak ketiga dalam kabupaten/kota (TMMD, KBM)
  - Fasilitasi Pelaksanaan Musyawarah Desa

LAMPIRAN  
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN DESA  
NOMOR : 000.8.3.2 /3027/2026  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS  
PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN DESA  
KABUPATEN KEBUMEN

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Bupati Kebumen Nomor 121 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa. Susunan Organisasi Dinas, terdiri atas:

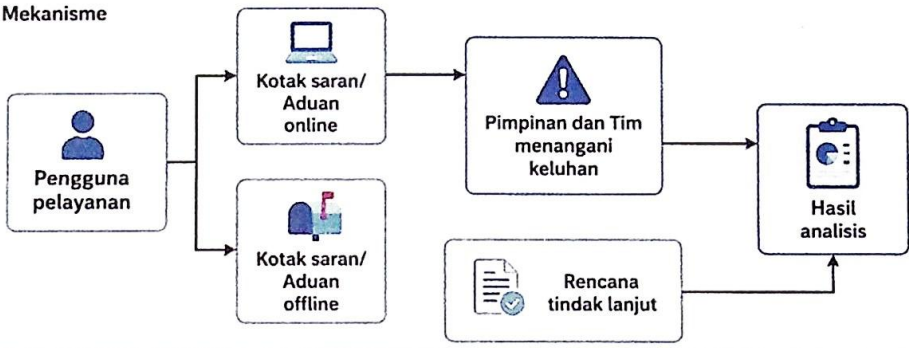
- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, terdiri atas:
  - 1. Subbagian Umum dan Kepegawaian;dan
  - 2. Subbagian Perencanaan dan Keuangan.
- c. Bidang Aparatur Pemerintahan Desa dan Pemberdayaan Lembaga Kemasyarakatan
  - 1. Subkoordinator Manajemen Pemerintahan dan Informasi Desa
  - 2. Subkoordinator Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintah Desa
  - 3. Subkoordinator Lembaga Kemasyarakatan
- d. Bidang Administrasi Desa
  - 1. Subkoordinator Administrasi dan APBDes
  - 2. Subkoordinator Pengelolaan Keuangan Desa
  - 3. Subkoordinator Pengelolaan Aset Desa
- e. Bidang Penataan Pembangunan dan Kerjasama Desa
  - 1. Subkoordinator Penataan Desa
  - 2. Subkoordinator Pembangunan Desa
  - 3. Subkoordinator Kerjasama Desa
- f. Kelompok Jabatan Fungsional.

2. STANDAR PELAYANAN

Jenis layanan 1.Penanganan Pengaduan Masyarakat

| NO | KOMPONEN              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Dasar Hukum           | 1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>2. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;<br>3. Perpres No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;<br>4. Permenpan RB No. 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;<br>5. Permendagri No. 35 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kemendagri dan Pemda;<br>6. Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen No. 12 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Kebumen;<br>7. Peraturan Bupati Kebumen No. 80 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kebumen. |
| 2. | Persyaratan Pelayanan | a. Persyaratan Umum:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| NO | KOMPONEN                             | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                      | 1. Identitas Pengadu yang jelas (KTP/SIM/Paspor);<br>2. Kontak/nomor telepon/email pengadu yang aktif dan dapat dihubungi.<br><br>b. Uraian Material Pengaduan:<br><br>1. Pokok permasalahan yang diadukan (jelas, kronologis, dan dapat dipertanggungjawabkan);<br>2. Lokasi, waktu kejadian, dan unit/pihak yang dilaporkan;<br>3. Bukti pendukung/data dukung awal (seperti foto, dokumen, atau rekaman jika ada).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. | Sistem, mekanisme, dan prosedur      | 1. Pengajuan Aduan: Pengadu menyampaikan aduan melalui media resmi (Lapor Bup, SP4N-LAPOR!, kotak aduan, surat, email, atau datang langsung ke Desk Pengaduan Dinas PMD);<br>2. Pencatatan & Verifikasi: Petugas/Admin Aduan menerima, mencatat, dan menguji kelengkapan administrasi aduan maksimal 1 (satu) hari kerja;<br>3. Disposisi & Telaah: Kepala Dinas/Sekretaris mendisposisikan aduan kepada PPID/Bidang Aparatur/Bidang Administrasi Desa/Bidang Penataan di Dinas PMD untuk dilakukan telaah;<br>4. Tindak Lanjut & Klarifikasi: Tim/Bidang Teknis melakukan klarifikasi/konfirmasi lapangan atau koordinasi internal;<br>5. Penyusunan Jawaban: Tim menyusun draf jawaban/solusi tindak lanjut aduan untuk disetujui pimpinan;<br>6. Penyampaian Respon: Admin menyampaikan jawaban resmi kepada pengadu melalui kanal aduan asal. |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian            | 1. Registrasi dan Verifikasi awal: Maksimal 1 (satu) hari kerja.<br>2. Tindak lanjut / Klarifikasi / Jawaban Aduan: <ul style="list-style-type: none"> <li>Aduan sifat normatif/ringan: Maksimal 3 (tiga) hari kerja.</li> <li>Aduan yang butuh pemeriksaan teknis/lapangan: Maksimal 14 (empat belas) hari kerja.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 5. | Biaya/tarif                          | Tidak dipungut biaya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6. | Produk pelayanan                     | 1. Surat Respon / Tanggapan Resmi Pengaduan;<br>2. Lembar Tindak Lanjut / Rekomendasi Penyelesaian Pengaduan;<br>3. Bukti Tanda Terima Aduan (bagi aduan tatap muka/langsung).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 7. | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas | 1. Fisik: Ruang/Desk Pelayanan Pengaduan, Meja dan Kursi Tamu, Kotak Saran/Aduan, ATK, Alat Perekam/Kamera.<br>2. Elektronik/Digital: Perangkat Komputer, Jaringan Internet, Telepon/WhatsApp Dinas, Aplikasi SP4N-LAPOR!, Kanal Lapor Bup, serta Email Resmi Dinas PMD <a href="mailto:dinaspmdkebumen@gmail.com">dinaspmdkebumen@gmail.com</a> atau pada tautan <a href="https://s.id/AduanDinasPMD">https://s.id/AduanDinasPMD</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 8. | Kompetensi Pelaksana                 | 1. Memahami regulasi tentang pelayanan publik, pengaduan masyarakat, serta tupoksi Pemerintahan Desa/PMD;<br>2. Memiliki keahlian mengoperasikan aplikasi SP4N-LAPOR! / Lapor Bup dan komputer;<br>3. Memiliki sikap ramah, komunikatif, cermat, teliti, serta mampu menjaga kerahasiaan identitas pengadu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 9. | Pengawasan Internal                  | 1. Pengawasan hirarkis langsung oleh Sekretaris Dinas PMD selaku Penanggung Jawab Pengelola Pengaduan;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| NO  | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | <ol style="list-style-type: none"><li>2. Pemantauan dan evaluasi berkala oleh Tim Pengelola Pengaduan Internal Dinas PMD;</li><li>3. Pengawasan berjenjang oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Kebumen.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 10. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan   | <p>Kanal Layanan Aduan Dinas PMD Kebumen:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. SP4N-LAPOR! : <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li><li>2. Lapor Bup: Melalui aplikasi / portal resmi Lapor Bup Kebumen</li><li>3. Tatap Muka / Langsung: Desk Pengaduan di Kantor Dinas PMD Kab. Kebumen</li><li>4. Kotak Aduan: Tersedia di ruang pelayanan Dinas PMD</li><li>5. Email Resmi Dinas PMD Kebumen: <a href="mailto:dinaspmdkebumen@gmail.com">dinaspmdkebumen@gmail.com</a></li><li>6. Whatsapp Resmi Dinas PMD: 0851-7994-0082</li><li>7. Tautan Resmi Dinas PMD: <a href="https://s.id/AduanDinasPMD">https://s.id/AduanDinasPMD</a></li></ol> <p>Mekanisme</p>  <pre>graph LR;     A[Pengguna pelayanan] --&gt; B[Kotak saran/ Aduan online];     A --&gt; C[Kotak saran/ Aduan offline];     B --&gt; D[Pimpinan dan Tim menangani keluhan];     C --&gt; D;     D --&gt; E[Rencana tindak lanjut];     E --&gt; F[Hasil analisis];</pre> |
| 11. | Jumlah pelaksana                           | <p>3 (tiga) orang, terdiri dari:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 1 (satu) orang Penanggung Jawab (Sekretaris Dinas);</li><li>2. 1 (satu) orang Administrator / Operator Sistem Aduan;</li><li>3. 1 (satu) orang Petugas Desk Pengaduan / Penerima Aduan Langsung.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 12. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap aduan yang masuk dan memenuhi syarat diproses secara cepat, tepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan;</li><li>2. Memberikan kepastian status aduan dan respon awal maksimal dalam 3 (tiga) hari kerja;</li><li>3. Petugas memberikan pelayanan dengan melayani secara bersahabat, komunikatif, dan tanpa diskriminasi.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 13. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Kerahasiaan identitas pelapor/pengadu dijamin aman sesuai ketentuan perundang-undangan (Sistem Whistleblowing);</li><li>2. Seluruh data dan dokumen bukti aduan disimpan pada sistem tersimpan yang aman;</li><li>3. Area pelayanan dan desk aduan dilengkapi fasilitas ruang tunggu yang aman, nyaman, serta bebas dari intimidasi.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| NO  | KOMPONEN                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 14. | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi berkala bulanan dan triwulanan terkait capaian SLA (kecepatan tindak lanjut aduan) oleh pimpinan unit;</li> <li>2. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik;</li> <li>3. Evaluasi tahunan oleh Bagian Organisasi Setda / Inspektorat Kabupaten Kebumen.</li> </ol> |

Ditetapkan di Kebumen  
pada tanggal 24 Juli 2026

KEPALA DINAS PEMBERDAYAAN  
MASYARAKAT DAN DESA KABUPATEN  
KEBUMEN

