

## SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Bag. Tata Usaha	Petugas Teknis	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Ka. SKPD	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Memasukkan surat pengaduan ke bagian Tata Usaha							Surat pengaduan	-	-	
2	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk, dan mengajukan ke Ka. SKPD							Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Ka. SKPD, surat pengaduan dgn dokumen kelengkapannya	1 Jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Ka. SKPD	
3	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat pengaduan	3 Hari	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Ka. SKPD	
4	Menerima disposisi dari Ka. SKPD dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Ka. SKPD	1 Jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi kepada Kepala Seksi	
5	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas ke lapangan							Surat pengaduan serta lembar yang didisposisikan kepada Kepala Seksi	1 Jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti oleh petugas	
6	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat di buku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat							Surat pengaduan dan pedoman teknis peternakan yang berhubungan dengan aduan	7 Hari	Laporan Hasil Pemeriksaan	
7	Membuat draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis aduan							Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan	1 Jam	Draf Awal Surat Hasil Lapangan	
8	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang							Hasil pemeriksaan, draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam	Draf awal surat yang telah dikoreksi	
9	Menelaah draf Final dan mengajukan ke Ka. SKPD							Draf awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Seksi, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Draf final surat hasil lapangan	
10	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf Final surat hasil pemeriksaan lapangan							Draf Final, laporan hasil pemeriksaan	1 Jam	Dokumen surat yang telah ditandatangani	
11	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya							Surat yang telah ditandatangani	30 Menit	Penyimpanan Arsip	

KEPALA DINAS



Drs. RIVAI

