

SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat

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 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 draf 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	