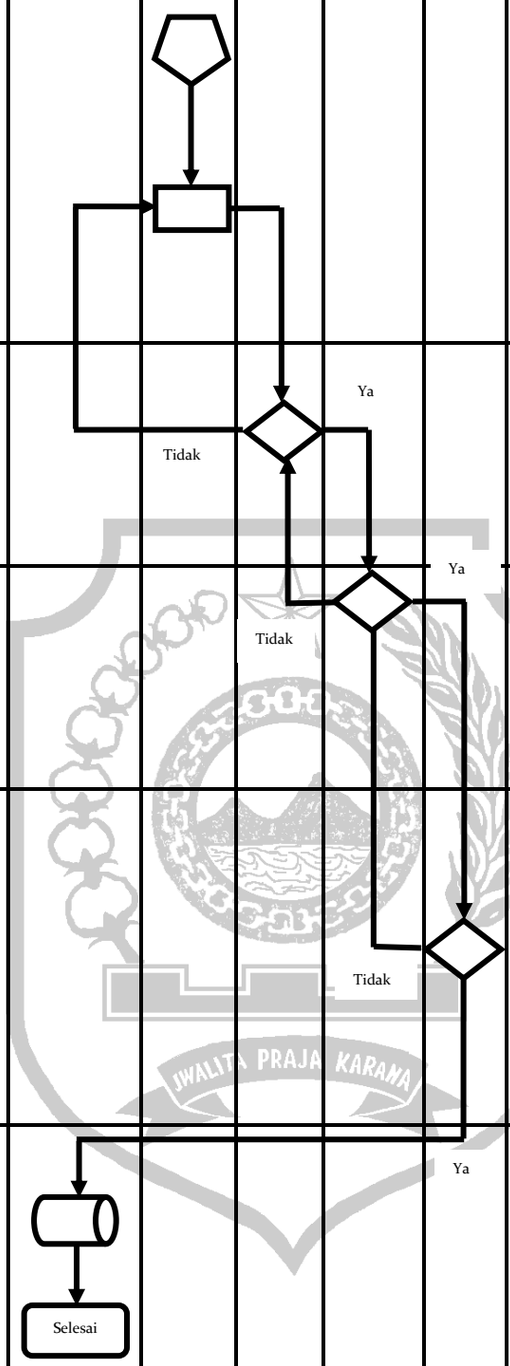
PEMERINTAH KABUPATEN TRENGGALEK
DINAS PERTANIAN DAN PANGAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

	PEMERINTAH KABUPATEN TRENGGALEK **DINAS PERTANIAN DAN PANGAN**	Nomor SOP	520/ 1661 - SOP. PENGADUAN MASYARAKAT / 35.03.016 / 2017
		Tanggal Pembuatan	16 Januari 2017
		Tanggal Revisi	-
		Tanggal Efektif	30 Januari 2017
		Disahkan Oleh	Kepala Dinas Pertanian dan Pangan Kabupaten Trenggalek **Ir. JOKO SURONO** NIP. 19590303 198110 1 001
		Nama SOP	**PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksana :
1. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah; 2. Peraturan Pemerintah No 79 Tahun 2005 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah; 3. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah	1. S1 2. SLTA
Keterkaitan :	**Peralatan/Perlengkapan :**
1. Internal 2. Eksternal	1. Buku Peraturan Perundang-Undangan 2. Surat Pengaduan Beserta Bukti-Buktinya 3. Komputer/Laptop dan Printer 4. Kamera 5. Alat Tulis Kantor
Peringatan :	**Pencatatan dan Pendataan :**
1. Jika tidak ada SOP pelayanan pengaduan, maka pengaduan dari masyarakat tidak akan tertangani dengan baik, efektif dan efisien	1. Mengagendakan Surat Pengaduan Masyarakat 2. Melakukan kompilasi terhadap pengaduan yang ditangani, dilimpahkan dan difile

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET
		Pemohon	Staf Umum dan Kepegawaian	Petugas Teknis	Kepala Seksi	Kepala Bidang/ Sekretaris	Kepala Dinas	PERSYARATAN/ KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Memasukkan pengaduan ke bagian umum dan kepegawaian	Mulai						Surat pengaduan			
2.	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Kepala SKPD							Agenda surat masuk Lembar disposisi Lembar pengaduan dengan dokumen kelengkapannya	1 jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Kepala SKPD	
3.	Memberikan disposisi kepada Kepala Bidang/Sekretaris sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat Pengaduan	3 hari	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala SKPD	
4.	Menerima disposisi dari Kepala SKPD dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat Pengaduan serta lembar disposisi dari kepala SKPD	1 jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi kepada kepala seksi	
5.	Menerima disposisi dari Kepala Bidang/Sekretaris dan menugaskan petugas ke lapangan							Surat pengaduan serta lembar yang didisposisikan ke Kepala Seksi	1 jam	Surat pengaduan ditindak-lanjuti 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 yang berhubungan dengan aduan	7 hari	Laporan Hasil Pemeriksa-an	

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET
		Pemohon	Staf Umum dan Kepegawaian	Petugas Teknis	Kepala Seksi	Kepala Bidang/ Sekretaris	Kepala Dinas	PERSYARATAN/ KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
7.	Membuat draft 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	Draft awal surat hasil pemeriksa-an lapangan	
8.	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang/Sekretaris			Tidak		Ya		Hasil pemeriksaan, draft awal surat hasil pemeriksaan	1 jam	Draft awal surat yang telah dikoreksi	
9.	Menelaah draft final dan mengajukan ke Kepala SKPD				Tidak		Ya	Draft awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Seksi, laporan hasil pemeriksaan	1 jam	Draft final surat hasil di lapangan	
10.	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draft final surat hasil pemeriksaan lapangan					Tidak		Draft final, laporan hasil pemeriksaan	1 jam	Dokumen surat yang telah ditanda tangani	
11.	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya						Ya	Surat yang telah ditandatangani	30 menit	Penyimpan-an arsip