




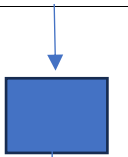







SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pemohon	Bag.Tata Usaha	Petugas Teknis	Kepala Sub Koor	Kepala Bidang	Kepala OPD	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. OPD							Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Ka. OPD, surat pengaduan dengan dokumen kelengkapannya	1 jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Ka. OPD	
3.	Memberikan Disposisi kepada kepala bidang sesuai dengan jenis/ bidang aduan							Surat pengaduan	3 hari	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Ka. OPD	
4.	Menerima disposisi dari Ka. OPD dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/ bidang aduan							Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Ka. OPD	1 jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi kepada kepala seksi	
5.	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas lapangan							Surat pengaduan serta lembar yang di disposisikan kepada kepala seksi	1jam	Surat pengaduan di tindaklanjuti oleh petugas	

6.	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatatn di buku laporan, memberikan saran/ masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat						Surat pengaduan dan pedoman teknis pariwisata yang berhubungan dengan aduan	7 hari	Laporan hasil pemeriksaan	
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 lapangan	
8.	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan kepala bidang						Hasil pemeriksaan, draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan	1 jam	Draft awal surat yang telah dikoreksi	
9.	Menelaah draft final dan mengajukan ke Ka. OPD						Draft awal surat yang telah di koreksi oleh kepala seksi, laporan hasil pemeriksaan	1 jam	Draf final surat hasil lapangan	
10.	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani						Draft final, laporan hasil pemeriksaan	1 jam	Dokumen surat yang telah di tandatangani	

	draft final surat hasil pemeriksaan lapangan										
11.	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya.							Surat yang telah di tanda tangani	30 menit	Penyimpanan arsip	