













 <p>PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR DINAS PERKEBUNAN SEKRETARIAT</p> <p>SUB BAGIAN UMUM</p>	Nomor SOP	525/ OG /Disbun
	Tanggal Pembuatan	15 Juli 2017
	Tanggal Revisi	05 September 2018
	Tanggal Efektif	01 Agustus 2017
	Disahkan oleh	KEPALA  Ir. UJANG RACHMAJI NIP. 1969012019940112
Nama SOP		Penanganan Pengaduan
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
1. Peraturan Gubernur Nomor 43 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Timur	1. Memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang hukum 2. Memiliki wawasan tentang hubungan masyarakat 3. Memahami teknis perkebunan	
Keterkaitan	Peralatan/pengengkapan	
1. SOP surat masuk 2. SOP surat keluar	1. ATK 2. 3.	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
Apabila uraian kegiatan pada SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat ini tidak dilaksanakan, akan berpengaruh pada kinerja instansi	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Ket.
		Pemohon	Subbag Umum	Petugas Teknis	Kasi	Sekr/Kabid	Kadis	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mengajukan surat pengaduan ke Sub Bagian Umum							Surat Pengaduan	5 Menit	Surat Pengaduan	
2.	Menerima dan mengagendakan surat masuk dan meneruskan kepada Kepala Dinas untuk di disposisi							Surat Pengaduan	5 menit	Surat Pengaduan	
3.	Memberikan disposisi kepada Sekretaris, Bidang atau UPTD sesuai dengan jenis permasalahan/aduan							Surat Pengaduan dan disposisi	5 menit	Surat Pengaduan dan disposisi	
4.	Menerima disposisi dari Kepala Dinas dan meneruskan kepada Kepala Seksi sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat Pengaduan dan disposisi	5 menit	Surat Pengaduan dan disposisi	
5.	Menerima disposisi dari Sekretaris/Kepala Bidang/Kepala UPTD dan menugaskan petugas ke lapangan							Surat Pengaduan dan disposisi	5 menit	Surat Pengaduan, disposisi, kelengkapan	
6.	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat yang berlaku, mencatat di buku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat							Surat pengaduan, pedoman teknis	180 menit	Laporan hasil pemeriksaan	3 jam x (2-3 hr) tergantung lokasi
7.	Membuat draf awal surat 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	20 meinit	Draf surat hasil pemeriksaan	
8.	Memberikan koreksi dan persetujuan draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang/UPTD							Draf surat hasil pemeriksaan	10 menit	Draf surat yg terkoreksi	

No	Uraian Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Kel.
		Pemohon	Subbag Umum	Petugas Teknis	Kasi	Sekt/Kabid	Kadis	Kelengkapan	Waktu	Output	
9	Menelaah draf final dan mengajukan kepada Kepala Dinas										
10	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf final surat pemeriksaan lapangan							Draf final surat yg terkoreksi	10 menit	Draf final surat yg terkoreksi	
11	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor							Draf final dan laporan hasil pemeriksaan	10 menit	Dokumen yang sudah ditanda tangani	
								Dokumen yang sudah ditanda tangani	5 menit	Dokumen yang diarsipkan	

