

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Memasukan Surat pengaduan ke bagian pelayanan.

Tata cara pengaduan terdiri dari :

- **Pengaduan Langsung**

Masyarakat/Pemohon Izin memberikan Pengaduan melalui:

- a. Media langsung/tatap muka langsung (sesuai Jam kerja)
- b. Waktu Penyelesaian pengaduan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah pengaduan diterima petugas.

- **Pengaduan Tidak Langsung**

Masyarakat/ pemohon memberikan pengaduan melalui;

- a. Media Email : dpmptsp@baritotimurkab.go.id;
- b. Media SMS/WA 081256194913 harus disertakan alamat lengkap sesuai dengan KTP;
- c. Kotak saran
- d. Instagram : dpmptsp_bartim
- e. Facebook : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Barito Timur
- f. Media Surat/Tertulis pengaduan harus dilengkapi dengan identitas/KTP Pemohon yang sah;
- g. Waktu penyelesaian pengaduan paling lambat harus selesai ditanggapi dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja pengaduan diterima petugas.

2. Menerima surat pengaduan. Bagian Pelayanan menerima surat pengaduan yang di sampaikan Masyarakat/Pemohon Izin. Waktu pelaksanaan selama 15 menit;
3. Memasukan Surat pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Ka. OPD. Setelah surat pengaduan di terima oleh bagian pelayanan, surat pengaduan diagendakan ke surat masuk, lembar disposisi surat ke Ka. OPD, surat pengaduan dengan dokumen kelengkapan. Waktu pelaksanaan selama 1 jam;
4. Memberikan disposisi ke Kepala bidang sesuai dengan jenis/Bidang aduan. Kepala Bidang akan mempelajari Surat aduan untuk di analisa. Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kepala Bagian ke Analis Kebijakan ahli muda. Waktu pelaksanaan selama 3 (tiga) hari;
5. Menerima disposisi dari Ka. OPD dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Analis Kebijakan sesuai dengan jenis/bidang aduan. Surat Pengaduan serta lembar disposisi Ka. OPD setelah di analisa oleh Kepala Bidang dilanjutkan ke Analis Kebijakan. Waktu pelaksanaan selama 1 jam;

6. Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan petugas ke lapangan. Setelah mempelajari aduan masyarakat maka petugas lapangan akan melakukan pengecekan ke lapangan. Waktu pelaksanaan selama 1 jam;
7. Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat di buku laporan. Memberikan saran/masukan dan mediasi, berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat. Hasil pengecekan lokasi kemudian akan di buat laporan. Waktu pelaksanaan selama 7 hari;
8. 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 Analis Kebijakan sesuai dengan jenis aduan. Pembuatan draft awal akan dikerjakan oleh petugas teknis dan disampaikan kepada analis kebijakan. Waktu pelaksanaan selama 1 jam;
9. Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang. Koreksi dari analis kebijakan apabila sepakat akan di teruskan kepada kepala bidang, apabila tidak sepakat akan dikembalikan kepada petugas teknis untuk kemudian di lakukan perbaikan. Waktu pelaksanaan selama 1 jam;
10. Menelaah draft Final dan mengajukan ke Ka. OPD. Draft final yang sudah di telaah jika sepakat akan diajukan kepada kepala OPD, jika belum akan dikembalikan kepada analis kebijakan untuk kemudian di lakukan perbaikan. Waktu pelaksanaan selama 1 jam;
11. Kepala OPD menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draft Final Surat hasil Pemeriksaan lapangan jika sepakat, apabila tidak sepakat akan dikembalikan kepada kepala bidang untuk kemudian di lakukan perbaikan. Waktu pelaksanaan selama 1 jam;
12. Bagian pelayanan akan Menerima surat yang sudah ditandatangani kepala OPD dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya. Waktu pelaksanaan selama 30 menit.

FORMULIR PENGADUAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

Alamat :

Pekerjaan :

No. KTP :

No. Tlp/WA :

Dengan ini menyampaikan laporan pengaduan tentang :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Demikian pengaduan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Tamiang Layang,

202..

Petugas Penerima,

Yang Mengadu,

.....

.....