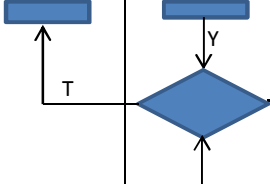
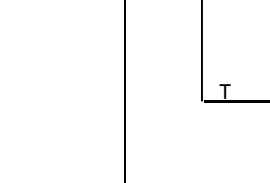




SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No.	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			
		Pemohon	Petugas DLH	Petugas Teknis	Kepala Seksi	Kepala Bidang	Kepala Dinas LH	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Memasukan surat pengaduan dan mengisi formulir aduan Kepala Dinas Lingkungan Hidup							Surat pengaduan	30 Menit	
2	Menerima dan memasukkan surat pengaduan kearsip surat masuk, memeriksa data terkait pengaduan dan dugaan pencemaran dan mengajukan ke Kepala Dinas LH							Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Kadis LH, Surat Pengaduan dengan dokumen Kelengkapannya	30 Menit	Surat pengaduan beserta lembar disposisi ke Kadis LH
3	Memberikan Disposisi kepada Kepala Bidang sesuai dengan Jenis / Bidang aduan							Surat pengaduan	1 Hari Kerja	Surat pengaduan beserta lembar disposisi dari Kadis LH
4	Menerima disposisi dari Kepala Dinas LH dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan Jenis / Bidang aduan							Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Kadis LH	1 Jam Kerja	Surat pengaduan beserta lembar disposisi kepada Kepala Seksi
5	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan Petugas Kelapangan							Surat pengaduan serta lembar yg didisposisi kepada Kepala Seksi	1 Jam Kerja	Surat Pengaduan ditindaklanjuti oleh Petugas
6	Melakukan pengecekan lokasi dilapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat dibuku laporan, memberikan saran dan/atau masukan dan mediasi serta berkoordinasi dengan atasan bersama tim teknis instansi terkait dengan dugaan pencemaran							Surat pengaduan beserta dokumen pendukung serta pedoman teknis lapangan terkait dengan jenis pengaduan	7 Hari Kerja	Laporan hasil pemeriksaan / Survey lapangan terkait aduan
7	Membuat draf awal hasil pemeriksaan lapangan bersama tim teknis instansi terkait sesuai kondisi dilapangan 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							Membuat Laporan Hasil Pemeriksaan dilapangan terkait dengan Pengaduan Masyarakat	1 Hari Kerja	Draf Awal Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan

8	Memberikan koreksi dan persetujuan draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Kepala Bidang							Hasik pemeriksaan, Draf awal hasil pemeriksaan lapangan	1 Jam Kerja	Laporan Draf awal yang sudah dikoreksi
9	Menelaah draf Final Hasil Pemeriksaan Lapangan dan mengajukan kepada Kepala Dinas Lingkungan Hidup							Laporan Draf awal yang sudah dikoreksi oleh Kepala Seksi, Laporan hasil pemeriksaa Lapangan	1 Jam Kerja	Laporan Draf Final hasil pemeriksaan lapangan terkait pengaduan dugaan pencemaran
10	Menelaah Draf Final dan Memberikan persetujuan dengan menandatangani Draf Final surat hasil Pemeriksaan Lapangan							Draf Final Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan	1 Jam Kerja	Dokumen surat yang telah ditandatangani
11	Menerima surat dan menyampaikan Kepada terlapor serta tembusannya surat yang sudah ditandatangani oleh pelapor dan terlapor serta penyimpanan Arsip.							Surat yang telah ditandatangani	1 Hari Kerja	Penyimpanan arsip surat keluar



