



**DINAS PERIKAMAN PERTANIAN DAN PANGAN
KABUPATEN KEPULAUAN ANAMBAS**

Nomor SOP	01/SOP.DPPP/04.19
Tanggal Pembuatan	14 Mei 2019
Tanggal Revisi	-
Tanggal Pelaksanaan	14 Mei 2019
Disahkan Oleh	Kepala Dinas Perikanan Pertanian dan Pangan
Nama SOP	Layanan Penyampaian dan Pengaduan Masyarakat

DASAR HUKUM

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Bupati Kepulauan Anambas Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Kepulauan Anambas;
4. Peraturan Bupati Kepulauan Anambas Nomor 52 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Daerah;
5. Peraturan Bupati Kepulauan Anambas Nomor 70 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas.

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Minimal SMA/Sederajat
2. Menguasai komputer
3. Memahami Peraturan Perundang-Undangan yang berkaitan dengan Prosedur dan Tata Naskah Dinas

KETERKAITAN

PERALATAN DAN PERLENGKAPAN

1. Blangko Pengaduan
2. Buku Register Pengaduan
3. ATK
4. Gobi
5. Scanner dan Komputer

PERINGATAN

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Jika SOP Layanan Penyampaian dan Pengaduan Masyarakat tidak berjalan maka pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan Dinas akan terhambat

Blangko pengaduan diisi oleh yang membuat pengaduan dan discan dan diinput ke Komputer kemudian Blangko Pengaduan yang asli disampaikan kepada Kepala Dinas untuk ditindaklanjuti.

PROSEDUR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENYAMPAIAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANAAN							PERSYARATAN / KELENGKAPAN	MUTU BAKU	
		PEMOHON	PETUGAS PELAYANAN PENGADUAN	KASUBAG UMUM DAN KEPENGAWALAN	KEPALA SEKSI	KEPALA BIDANG	KEPALA DINAS	WAKTU		OUTPUT	
1	Mengisi blanko pengaduan yang tersedia di Dinas Pertahanan dan Pangan								1. Blanko Pengaduan 2. Lembaran Disposisi 3. Buku Register Pengaduan	Hari Ke 1	Blanko Pengaduan
2	Menerima, mencatat pada buku register pengaduan dan menyerahkan kepada Kepala Dinas									Hari Ke-1 5 Menit	Blanko Pengaduan dan Lembar Disposisi dari Kepala Dinas
3	Memberikan disposisi yang sesuai dengan bidang pengaduan									Hari Ke 1 30 Menit	Blanko Pengaduan dan Lembar Disposisi kepada Kepala Bidang
4	Menerima disposisi dari Kepala Dinas dan Mendisposisikan blanko pengaduan kepada Kepala Seksi sesuai dengan bidang pengaduan									Hari Ke 1 10 Menit	Blanko Pengaduan dan Lembar Disposisi kepada Kepala Seksi
5	Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan Melakukan pengecekan ke lokasi di lapangan dan membuat laporan hasil pemeriksaan									Hari Ke 2	Disposisi dan Surat Perintah Tugas
6	Menyampaikan hasil laporan pemeriksaan kepada Kepala Bidang dan dilanjutkan ke Kepala Dinas mengenai hasil pengaduan									Hari Ke 4 60 Menit	Draft Laporan Hasil Pemeriksaan
7	Melaiah, mengoreksi dan berkoordinasi dengan Kepala Bidang mengenai pengaduan dan hasil pemeriksaan di lapangan serta memberikan solusi atas hasil pemeriksaan tersebut.									Hari Ke 4 60 Menit	Draft Laporan Hasil Pemeriksaan

7.	Mencelaah, mengoreksi dan berkoordinasi dengan Kepala Bidang mengenai pengaduan dan hasil pemeriksaan di lapangan serta memberikan solusi atas hasil pemeriksaan tersebut.						Hari Ke 4 60 Menit	Draft Laporan Hasil Pemeriksaan	
8.	Memberikan persetujuan dengan menandatangani laporan hasil pemeriksaan sesuai dengan pemeriksaan dilapangan						Hari Ke 4 15 Menit	Laporan Hasil Pemeriksaan	
9.	Menerima dan menyampaikan hasil pemeriksaan kepada yang membuat pengaduan					Hari Ke 4 20 Menit	Arsip		

Kepala Dinas Perikanan Pertanian dan Pangan,

EFFI SUDHAIRI, S.Sos
 Pembina Tk.I
 NIP. 19710602 200212 1 007