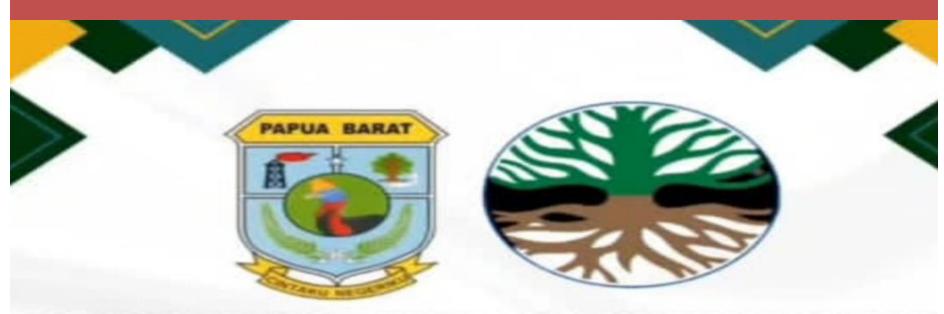
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA TAHAP 'PENERIMAAN ADUAN' YANG TERDAPAT DALAM DOKUMEN



BIDANG PENAATAN & PENEGAKKAN HUKUM LINGKUNGAN DINAS LINGKUNGAN HIDUP & PERTANAHAN PROVINSI PAPUA BARAT

A.Menyiapkan formulir pengaduan

- Formulir Pengaduan harus memuat informasi minimal sebagai berikut:
 - 1. Identitas pengadu (nama, alamat, nomor telepon/email)
 - 2. Lokasi kejadian
 - 3. Dugaan sumber atau penyebab
 - 4. Waktu, uraian kejadian, dan dampak yang dirasakan
 - 5. Penyelesaian yang diinginkan
 - 6. Informasi apakah pengaduan pernah disampaikan ke instansi lain.

B. Penerimaan Aduan Secara Langsung

- 1. Pengadu diterima dan diberikan suasana yang nyaman.
- Petugas menjelaskan cara pengisian formulir dan membantu jika diperlukan
- 3. Kelengkapan informasi dicek. Jika belum lengkap, pengadu diminta melengkapi dalam 3 hari kerja.
- 4. Jika tidak dilengkapi dalam 3 hari, aduan tidak diregistrasi.
- 5. Pengadu dapat mengajukan ulang setelah melengkapi informasi
- 6. Jika informasi lengkap, aduan dicatat dalam buku register.

C. Penerimaan Secara Tidak Langsung

- 1. Dapat melalui telepon, faks, surat, email, website, atau media sosial
- 2. Petugas menuangkan informasi ke formulir jika melalui telepon
- 3. Jika informasi belum lengkap, pengadu diminta melengkapi dalam 3 hari kerja
- 4. Jika tidak dilengkapi, aduan tidak diregistrasi dan pengadu diberitahu
- 5. Pengadu dapat mengajukan ulang setelah melengkapi informasi
- 6. Jika informasi lengkap, aduan dicatat dalam buku register
- Pengadu diberikan Tanda Terima atau nomor register paling lama 3 hari kerja setelah informasi lengkap.

Terima Kasih

