

# **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.
2. 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
7. Pengadu diberikan Tanda Terima atau nomor register paling lama 3 hari kerja setelah informasi lengkap.

Terima Kasih

