



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN**

NOMOR SOP	524/DPKH-SEKRE/1/2024/119
TGL. PEMBUATAN	9 JANUARI 2024
TGL. REVISI	-
TGL. EFEKTIF	9 JANUARI 2024
DISAHKAN OLEH	KEPALA DINAS PETERNAKAN DAN KESEHATAN HEWAN PROVINSI RIAU  Drs. H. MASRUL KASMY, M.Si Pembina Utama Madya (IV/d) NIP. 19690301 199002 1 002
NAMA SOP	PENGADUAN

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.;2. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami dengan baik Tugas Pokok dan Fungsi peternakan dan kesehatan Hewan2. Memiliki kemampuan/memahami administrasi pemerintahan;3. Memahami persyaratan perizinan;4. Dapat berkomunikasi dengan baik, benar dan lancar;5. Meempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan keegiatan, tepat sasaran dan tepat waktu.
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Pengaduan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none">1. Formulir pengaduan2. Perlatan komputer yang dilengkapi jaringan internet, Program <i>Microsoft Office</i>;3. Alat tulis kantor dan lemari arsip.
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam menangani Pengaduan Masyarakat dan jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian dan ketidaktransparanan dalam penanganan pengaduan.	Petugas Pelayanan Pengaduan Masyarakat membuat laporan rekapitulasi harian jumlah layanan yang diberikan.

MEKANISME PELAYANAN PENGADUAN

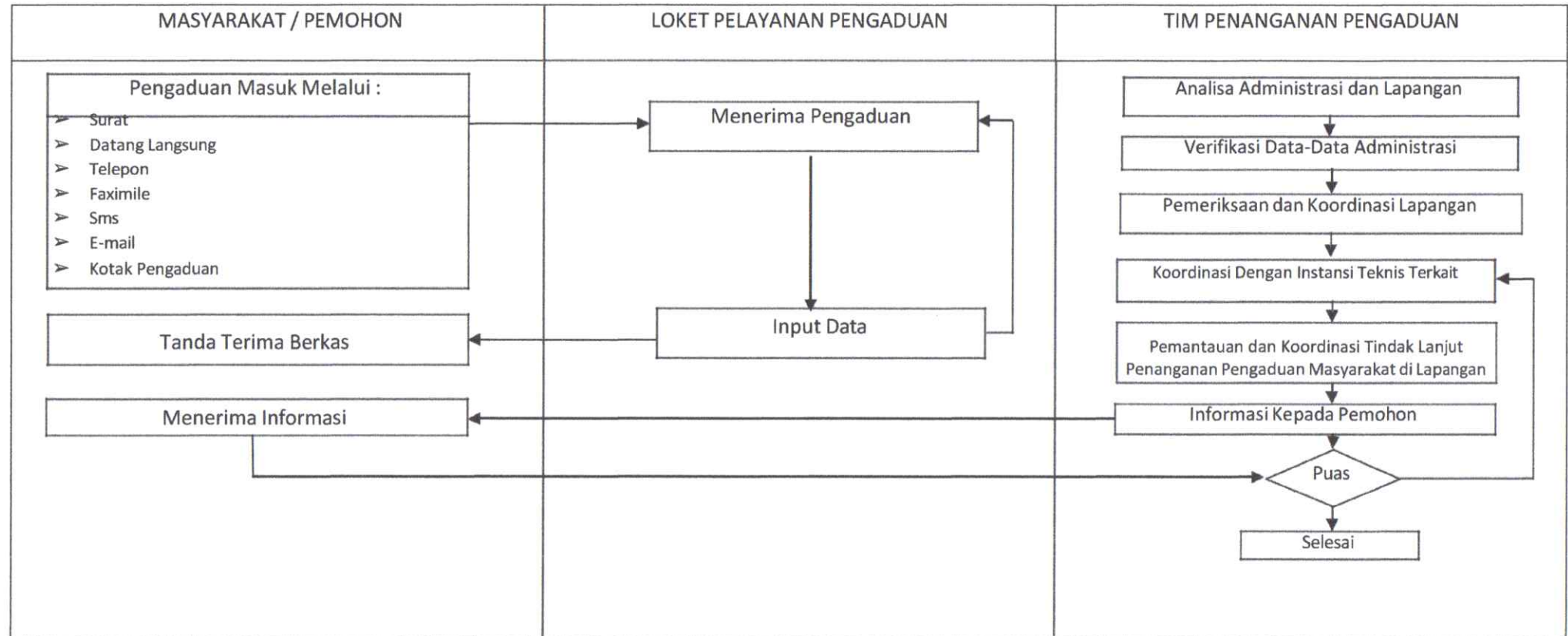
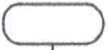











DIAGRAM ALIR

No	AKTIVITAS	PELAKSANA			Kepal a DPM-PTSP	Baku Mutu			Ket
		Petugas Pengaduan	Kepala Seksi	Tim Teknis		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Menerima dan menjelaskan setiap kebutuhan informasi pengaduan yang dipertanyakan pemohon.					1. Pengaduan Tertulis dan/ atau 2. Pengaduan Lisan	15 Menit	Informasi pengaduan	
2	Mencatat data pemohon dan penjelasan pengaduan sesuai isian formulir pengaduan serta meneruskan berkas pengaduan kepada Kepala Seksi					1. Formulir Pengaduan 2. Agenda 3. Tanda Terima Pengaduan	30 Menit	Data-data pengaduan	
3	Memverifikasi berkas administrasi pengaduan dan memutuskan untuk melakukan peninjauan lapangan					Berkas Pengaduan	1 Jam	Berkas pengaduan	
4	Memfasilitasi pihak-pihak terkait untuk melakukan peninjauan lapangan					Undangan Peninjauan Lapangan kepada pihak-pihak terkait	3 Hari	Surat Undangan	
5	Melaksanakan peninjauan lapangan dan menyusun pertimbangan teknis (BAP)					Berita Acara Hasil Peninjauan Lapangan	5 Hari	Rapat teknis	
6	Meneliti pertimbangan teknis tim dan membuat telaahan usulan penyelesaian permasalahan					BAP dan telaahan staf	2 Hari	Usulan penyelesaian	
7	Mempelajari telaahan dan memberikan disposisi untuk proses selanjutnya					1. BAP dan telaahan staf 2. Disposisi Kepala DPM-PTSP	1 Hari	Keputusan penyelesaian	
8	Menyiapkan surat balasan atas pengaduan masyarakat					1. Disposisi Kepala DPM-PTSP 2. Draft Surat balasan	2 Jam	Draft Surat	
9	Menandatangani surat balasan					Surat balasan	1 Jam	Surat balasan	
10	Menyampaikan surat balasan pengaduan kepada pemohon					Agenda Surat Keluar	15 Menit	Penyelesaian pengaduan	