**SOP PENGADUAN MASYARAKAT**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Uraian Prosedur** | **Pelaksana** | | | | | | | | **Mutu Baku** | | | **Ket** |
| **Pengadu/ Pemohon** | **Petugas Piket** | **Kepala Dinas** | **Kabid. Perizinan** | **Kasi** | **Tim Penyelesaian Kasus** | **Sekretaris** | **Kasubag. UmKep** | **Kelengkapan** | **Waktu** | **Output** |
| **1** | **2** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | Menyampaikan Surat Pengaduan. |  |  |  |  |  |  |  |  | Surat Aduan | 5  menit | Surat aduan |  |
| 2 | Menerima Surat Pengaduan. |  |  |  |  |  |  |  |  | Surat Aduan | 5  menit | Surat aduan |
| 3 | Memberi Disposisi kepada Kabid. Perizinan. |  |  |  |  |  |  |  |  | * Surat Aduan * Lembar Disposisi | 10  menit | Disposisi |
| 4 | Menerima Disposisi Kepala Dinas dan mendisposisikan surat kepada Kasi sesuai jenis/bidang aduan. |  |  |  |  |  |  |  |  | * Surat Aduan * Lembar Disposisi | 10  menit | Disposisi |
| 5 | Mengagendakan pelaksanaan Rapat Koordinasi Tim Penyelesaian kasus. |  |  |  |  |  |  |  |  | * Surat Aduan * ATK | 30 menit | Surat Undangan |
| 6 | Rapat koordinasi Tim penyelesaian kasus dilanjutkan pengecekan lapangan jika diperlukan. |  |  |  |  |  |  |  |  | * Surat Aduan * Ruang Rapat | 180  menit | Resume hasil rapat |
| 7 | Melaporkan hasil rapat koordinasi Tim Penyelesaian kasus kepada Kepala Dinas. |  |  |  |  |  |  |  |  | Resume Hasil rapat | 15  menit | Resume hasil rapat |
| 8 | Mempelajari dan memeriksa hasil rapat koordinasi penyelesaian kasus. |  |  |  |  |  |  |  |  | Resume Hasil rapat | 30  menit | Rekomendasi |
| 9 | Menerima disposisi dari Kepala Dinas agar meneruskan rekomendasi/jawaban pengaduan kepada pemohon/pengadu. |  |  |  |  |  |  |  |  | Rekomendasi | 10  menit | Rekomendasi |
| 10 | Menerima disposisi dari Sekretaris dan memproses rekomendasi/ jawaban pengaduan untuk disampaikan kepada pemohon. |  |  |  |  |  |  |  |  | Rekomendasi | 20  menit | Surat jawaban aduan |
| 11 | Menerima surat jawaban/ rekomendasi |  |  |  |  |  |  |  |  | Surat jawaban aduan | 5 menit | Surat jawaban aduan |

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pati

Asisten Pemerintahan

Drs. SUDIYONO, MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19630615 198903 1 015