

PEMERINTAH KABUPATEN SERANG 		Nomor SOP : 700/257 /Insp/2020 Tanggal Pembuatan : 5 Januari 2017 Tanggal Revisi : 17 Juli 2020 Tanggal Efektif : 20 Juli 2020 Disahkan Oleh  Inspektur Drs. Rachmat Jaya, M. Si NIP. 19620204 198503 1 012
Unit Kerja INSPEKTORAT KABUPATEN SERANG	Nama SOP	SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum <ol style="list-style-type: none"> 1. PP No 60 tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian intern Pemerintah 2. Peraturan Pemerintah Nomor 12 tahun 2017 tentang Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintah daerah 3. Permenpan Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah 4. Permenpan dan RB Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 5. Perbup Nomor 84 tahun 2016 tentang Tugas, Pokok Fungsi dan Uraian Tugas pada Inspektorat Kabupaten Serang 	Umum <ol style="list-style-type: none"> 1. Penyelenggara negara dapat meningkatkan pelaksanaan tugas, fungsi, dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing sesuai dengan harapan masyarakat; 2. Diharapkan agar penyelenggara negara dapat melakukan berbagai tindakan nyata dalam rangka menindaklanjuti pengawasan masyarakat utamanya melalui intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat oleh semua unsur aparatur negara terutama aparatur pemerintah baik di pusat maupun daerah 3. Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan secara komprehensif, terkoordinasi, terpadu dan sinergik serta saling menghormati hak, kewajiban dan wewenangnya masing-masing berdasarkan etika dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
Kualifikasi Pelaksana <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Menguasai pengoperasian komputer 3. Mempunyai wawasan tentang pengawasan 4. Memahami Tupoksi Inspektorat 	Keterkaitan <ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan
Pihak-pihak yang Terkait <ol style="list-style-type: none"> 1. Inspektur 2. Sekretaris Inspektorat 3. Inspektur Pembantu Wilayah 4. Auditor 5. Staff Sekretariat 6. Pemohon/Pelapor 	Peralatan/Perlengkapan <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengaduan 2. Sarana dan Prasarana
Peringatan <ol style="list-style-type: none"> 1. Pimpinan Instansi Pemerintah atau aparatur pemerintah yang 	Pencatatan dan Pendataan <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengaduan 2. Surat Tugas

Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat

No.	Kegiatan	Penanggung Jawab					Mutu Baku			
		Pemohon	Staff Sekretariat	Auditor	Irbanwil	Sekretaris	Inspektur	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output
1	Memasukkan surat pengaduan ke Sekretariat							Surat pengaduan	-	
2	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Inspektur							Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Inspektur, surat pengaduan dengan dokumen kelengkapannya	1 jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Inspektur
3	Memberikan disposisi kepada Inspektur/Pembantu Wilayah							Surat Pengaduan serta lembar disposisi	3 jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Inspektur
4	Menerima disposisi surat pengaduan dari Inspektur, menegaskan Instruksi dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Inspektur Pembantu wilayah sesuai dengan jenis/wilayah aduan							Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Inspektur	2 jam	Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Inspektur Pembantu Wilayah
5	Menerima disposisi dari Sekretaris, mengadakan rapat internal dan menugaskan Auditor ke Lapangan							Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Inspektur Pembantu Wilayah	2 jam	Surat pengaduan ditindaklanjuti oleh Auditor
6	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan aturan dan syarat teknis yang berlaku, membuat berita acara pemeriksaan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat							Surat Aduan, pedoman teknis, aturan teknis yang berhubungan dengan aduan	7 hari	Laporan hasil pemeriksaan
7	Membuat draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelpor/pemohon serta instansi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan kepada Inspektur Pembantu Wilayah				kelengkapan terpenuhi			Laporan Hasil Pemeriksaan	1 hari	Draft awal surat hasil pemeriksaan
8	Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Sekretaris				tidak terpenuhi	terkoreksi/disetujui		Hasil Pemeriksaan, draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan	1 hari	Draft awal surat yang telah dikoreksi
9	Menelaah draft final dan mengajukan ke Inspektur						terkoreksi/disetujui	Draft awal surat yang telah dikoreksi oleh Inspektur Pembantu Wilayah dan Laporan Hasil Pemeriksaan	1 hari	Draft final surat hasil lapangan
10	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draft final surat hasil pemeriksaan lapangan						tidak disetujui	Draft final dan laporan hasil pemeriksaan	1 hari	Dokumen surat yang telah ditandatangani
11	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya							Surat yang telah ditandatangani	1 hari	Tanda terima surat dan arsip surat
Total									13 hari	

Serang, 17 Juli 2020
 Inspektur Kab. Serang

Drs. Rachmat Jaya, M. Si
 Pembina Utama Muda IV/c
 NIP. 19620204 198503 1 012