**PEMERINTAH KABUPATEN SERUYAN**

| | |
|---|---|
| Nomor SOP | 780 / 105 /INSP/ V /2019 |
| Tanggal Pembuatan | 22 Mei 2019 |
| Tanggal Revisi | - |
| Tangal Efektif | 22 Mei 2019 |
| Disahkan Oleh | Inspektur Kabupaten Seruyan,<br><br>**TARUNA JAYA, S.E., M. Si**<br>NIP. 19660731 199003 1 001 |
| Nama SOP | **Penanganan Pengaduan Masyarakat** |

| **Dasar Hukum** |
|---|
| 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik<br>2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik<br>3. Permen PAN dan RB Nomor 38 Tahun 2012 tentang pedoman penilaian kinerja pelayanan publik<br>4. Permen PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang pedoman penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan<br>5. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Seruyan<br>6. Peraturan Bupati Seruyan Nomor 40 Tahun 2015 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Inspektorat Kabupaten Seruyan |
| |
| **Keterkaitan SOP** |
| 1 SOP Pemeriksaan Khusus<br>2 SOP Pemantauan Tindak Lanjut Temuan Hasil Pengawasan<br>3 SOP Audit Tujuan Tertentu<br>4 SOP Evaluasi Kegiatan<br>5 SOP Pelaksanaan Reviu<br>6 SOP Buril |
| |
| **Peringatan** |
| Aduan masyarakat yang tidak jelas identitasnya tidak akan dilayani |

| **Kualifikasi Pelaksana** |
|---|
| 1. Memahami regulasi tentang pemeriksaan<br>2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik |
| |
| **Peralatan/Perlengkapan** |
| 1. Komputer dan Printer<br>2. Buku kendali surat masuk<br>3. ATK<br>4. Buku disposisi<br>5. Agenda |
| |
| **Pencatatan dan Pendataan** |
| 1. Buku kendali surat masuk<br>2. Buku agenda pemeriksaan atas aduan masyarakat |

# SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

| No | Kegiatan | Pelaksanaan | | | | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Bag Adm & Umum | Tim Pemeriksa | Irban | Sekretaris | Inspektur | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1 | Menerima dan memasukan surat pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Inspektur | | | | | | Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Inspektur, surat pengaduan dengan dokumen kelengkapannya | 20 menit | Surat aduan dan lembar disposisi ke Inspektur | |
| 2 | Memberikan disposisi ke Sekretaris | | | | | | Surat pengaduan | 30 menit | Surat aduan dan lembar disposisi ke Inspektur | |
| 3 | Menerima disposisi dari Inspektur dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Inspektur Pembantu sesuai dengan jenis/bidang aduan | | | | | | Surat aduan dan lembar disposisi ke Inspektur | 20 menit | Surat aduan untuk ditindaklanjuti oleh Irban terkait | |
| 4 | Menerima disposisi dari Sekretaris dan menugaskan tim pemeriksa ke lapangan | | | | | | Surat pengaduan dan lembar disposisi ke Irban | 15 menit | Surat aduan untuk ditindak lanjuti oleh tim pemeriksa | |
| 5 | Melakukan pengecekan di lapangan, mencatat hasil, memberikan saran/masukan dan mediasi, berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat | | | | | | Surat pengaduan dan dokumen teknis yang berhubungan dengan aduan | 7 hari | Laporan hasil pemeriksaan | |
| 6 | Membuat draf laporan hasil pemeriksaan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dan meminta persetujuan Irban | | | | | | Draf laporan hasil pemeriksaan | 2 hari | Draf awal laporan hasil pemeriksaan | |
| 7 | Menelaah draf final dan mengajukan kepada Inspektur | | | | | | Draf laporan hasil pemeriksaan yang sudah direviu | 1 jam | Draf final laporan pemeriksaan yang telah direviu secara berjenjang | |
| 8 | Menelaah, mengoreksi/reviu dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draf final hasil laporan pemeriksaan | | | | | | Draf final laporan hasil pemeriksaan | 1 jam | Laporan hasil pemeriksaan final | |
| 9 | Mendistribusikan laporan kepada terlapor dan tembusannya serta mengarsipkannya | | | | | | Laporan final dan surat penyampaian laporan yang sudah di tanda tangani Inspektur | 30 menit | Diarsipkan | |

