

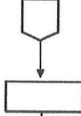



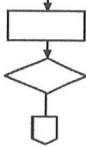




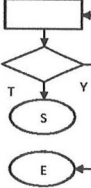


**INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN PURWAKARTA**

Nomor SOP	48
Tanggal Pembuatan SOP	19 Mei 2021
Tgl Revisi	-
Tgl Pengesahan	19 Mei 2021
Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN WHISTLE BLOWING SYSTEM

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksanaan
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;2. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintah Antara Pemerintah, Pemerintah daerah Provinsi dan Pemerintah daerah Kabupaen/Kota;3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Pemerintah dan Kabupaten Kota.4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusun Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.5. Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 11 tahun 2008 tentang Pembentukan Lembaga Teknis Daerah.6. Peraturan Daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 9 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Kearsipan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta.7. Peraturan daerah Kabupaten Purwakarta Nomor 9 Tahun 2016 Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Purwakarta.8. Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 12 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pemerintah Kabupaten Purwakarta.9. Peraturan Bupati Nomor 41 A tahun 2014 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami Tugas pokok dan fungsi Inspektorat Kabupaten Purwakarta.2. Memahami struktur Organisasi satuan kerja Perangkat Daerah3. Menguasai Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan materi Pengaduan Masyarakat
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">1. Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta2. Pemerintah Kab/Kota3. Lembaga atau Instansi yang terkait	<ol style="list-style-type: none">1. Buku peraturan Perundang-Undangan2. Surat Pengaduan Beserta bukti-buktinya3. Komputer/Laptop dan Printer4. Kamera5. Alat Rekaman6. Alat Tulis Kantor
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
<ol style="list-style-type: none">1. Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat2. Peningkatan Kualitas SDM3. Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka berisiko pelayanan terhadap masyarakat dan reformasi birokrasi menjadi terlambat	<ol style="list-style-type: none">1. Mengagendakan Surat Pengaduan Masyarakat2. Mengagendakan Surat dari Instansi lain3. Mengagendakan Gelar Perkara4. Melakukan Kompilasi terhadap pengaduan yang ditangani, dilimpahkan dan di file5. Melakukan Pemetaan terhadap pejabat Negara yang terlibat tindak pidana

No	Uraian Prosedur	PELAKSANA				MUTU BAKU			Ket
		Pengadu	Penelaah	Tim Penanganan	Pimpinan	Persyaratan/Perengkapan	Waktu	Output	
1.	Pengadu menyampaikan pengaduan secara lisan ataupun tulisan. Apabila aduan dalam bentuk tertulis maka disampaikan lewat sarana kotak saran, SMS, email, atau web					Kotak Pengaduan/ Saran, Web, Email		Surat Pengaduan atau formulir pengaduan	
2.	Penelaahan dan verifikasi pengaduan					Data Aduan	1 hari		Verifikasi bertujuan untuk mengetahui lengkap atau tidaknya data aduan yang akan ditindaklanjuti. Apabila data tidak lengkap akan dikembalikan kepada pengadu untuk dilengkapi kembali
3.	Penelaahan dan verifikasi merespon pengaduan: (1) Apabila Aduan tidak memenuhi kelengkapan maka penelaah dan verifikator meminta pengadu melengkapi aduan. (2) Apabila aduan lengkap, langsung ditangani dengan membuat surat pengantar pada pimpinan serta menginformasikan durasi penanganan aduan kepada pegadu					Data Aduan	Max 5 hari kerja sejak pengaduan diterima		Respon atas pengaduan berupa informasi kepada pengadu tentang kelengkapan data aduan. Bagi yang lengkap akan ditindaklanjuti paling lama selama 30 hari sejak diterimanya aduan
4.	Penelaah dan verifikator membuat surat pengantar perihal pengaduan kepada pimpinan					Data Aduan dan Peraturan yang terkait	Max 5 hari	Hasi Telaah dan Surat Pengantar	
5.	Pimpinan menerbitkan Surat Tugas penanganan pengaduan					Data Aduan dan Surat Pengantar	1 hari		

6.	Tim penanganan pengaduan menerima Surat Tugas Penanganan Pengaduan							
7.	Tim Penanganan aduan melakukan analisis/ audit dengan tujuan tertentu				Data aduan dan peraturan yang terkait	Max 30 hari	Laporan hasil analisis/ Laporan ADTT	
8.	Tim Melakukan Pemanggilan dan BAP, BAPK dan Wawancara				Data Hasil BAP.K		Laporan BAP.K	
9.	Tim Melakukan Konfrensasi dan Uji Petisi				Data Hasil Verifikasi		Laporan Verifikasi	
10.	Tim Penanganan Aduan menyusun Laporan Hasil Analisis/ADTT dan konsep jawaban				Data Aduan dan Laporan hasil Analisis/ Laporan ADTT	Max 5 hari	Konsep Surat jawaban aduan	
11.	Tim Penanganan Aduan menyerahkan Laporan Hasil Analisis/ADTT dan konsep jawaban aduan kepada pimpinan				Data Aduan dan Laporan hasil Analisis/ Laporan ADTT	1 hari	Konsep Surat jawaban aduan	
12.	Pimpinan memeriksa hasil analisis/ADTT dan konsep jawaban aduan. Apabila disetujui maka konsep jawaban aduan ditandatangani, apabila tidak disetujui konsep jawaban aduan diserahkan kembali kepada Tim Penanganan Aduan untuk diperbaiki				Data Aduan dan Laporan hasil Analisis/ Laporan ADTT, Konsep surat jawaban aduan	Max 5 hari	Hasil reviu atas konsep surat jawaban aduan	

13. Pimpinsn memberikan persetujuan atas konsep jawaban aduan dan menyerahkan surat jawaban aduan kepada penelaah untuk disampaikan kepada pengadu								
14. Penelaah mengirimkan surat jawaban atas aduan								
15. Apabila pengadu merasa kurang terjawab maka pengadu dapat menyampaikan pengaduan kembali								Penanganan aduan dianggap selesai apabila pengadu merasa aduannya telah dijawab dengan jelas
16. Penelaah mengarsipkan file aduan					Komputer dan ATK	1 hari	File aduan	