




PEMERINTAH KABUPATEN KAUR
INSPEKTORAT KABUPATEN KAUR

INSPEKTUR PEMBANTU IV

| | |
|---|--|
| Nomor SOP | 014-08/11 a/10/KK/2022 |
| Tanggal Pembuatan | 15 Januari 2022 |
| Tgl Revisi | 18 Januari 2022 |
| Tgl Pengesahan | 21 Januari 2022 |
| Disahkan Oleh | INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN KAUR  HARIKA, S.E Pembina Tingkat I, Gol. IV.B NIP. 19720607 200312 1 002 |
| Nama SOP | PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT |
| Dasar Hukum | Kualifikasi Pelaksanaan |
| <ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 Tentang Tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP)4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pembinaan Dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah;6. Peraturan Bupati Kaur Nomor 71 Tahun 2022 tentang Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Kaur7. Peraturan Bupati Kaur Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Instansi Pemerintah Daerah | <ol style="list-style-type: none">1. Tim Pemeriksa terdiri Auditor dan Pejabat Pengawas2. Irban adalah Pejabat Struktural Eselon IIIa3. Auditor adalah Pejabat Fungsional4. P2UPD adalah Pejabat Fungsional |
| Keterkaitan | Peralatan/Perlengkapan |
| | <ul style="list-style-type: none">- Surat Perintah Tugas- Surat/Berkas Pengaduan Beserta Bukti-buktinya- Buku Agenda- Komputer/Laptop dan Printer- Lembar Disposisi |
| Peringatan | Pencatatan dan Pendataan |
| Pengaduan masyarakat yang tidak dilaksanakan akan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan Pemerintah | <ol style="list-style-type: none">1. Mengagendakan Surat Pengaduan Masyarakat2. Mengagendakan Surat Pengaduan Dari Instansi Lain3. Melakukan Kompilasi Terhadap Pengaduan Yang Ditangani, Dilimpahkan dan Di File |

**MEKANISME DAN PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN KAUR**

| No. | Uraian Prosedur | Pelaksana | | | | Mutu | | | Ket. | |
|-----|--|-------------|--------------------|----------------------|------------|-----------|-----------------------------|----------|---|--------|
| | | Sekretariat | Tim Penelaah Dumas | Tim Penanganan Dumas | Sekretaris | Inspektur | Persyaratan/ Kelengkapan | Waktu | | Output |
| 1 | Menerima, mencatat dan mengagendakan pengaduan masyarakat secara langsung | ○ | | | | | Surat Pengaduan | 15 menit | Agenda Surat Masuk | |
| 2 | Memberikan disposisi ke Tim Telaah Pengaduan Masyarakat terkait masalah yang dilaporkan melalui Sekretariat | | | | | □ | Lembar Disposisi | 15 menit | Perintah kepada Tim Telaah Pengaduan | |
| 3 | Melakukan telaah pengaduan masyarakat yang memenuhi unsur 5W+2H dan sekurang-kurangnya tiga unsur (<i>what</i> , <i>where</i> , dan <i>when</i>) | | □ | | | | Surat Pengaduan | 3 Hari | Berkas Pengaduan | |
| 4 | Membuat laporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat | | □ | | | | Laporan Hasil Telaah | 1 Hari | Berkas Pengaduan | |
| 5 | Memberikan keputusan mengenai penanganan pengaduan dan perlu tidaknya dilakukan pemeriksaan berdasarkan laporan hasil penelaahan | | | | | ◇ | Laporan Hasil Telaah | 1 Hari | Keputusan Inspektur mengenai Penanganan Pengaduan | |
| 6 | Penerbitan Surat Penugasan | | | □ | | | Surat Tugas, SPPD | 1 Hari | Surat Tugas, SPPD | |
| 7 | Menyusun Program Kerja Audit | | | □ | | | Program Kerja | 1 Hari | Kerta Kerja Audit | |
| | | | ◡ | | | | | | | |

Next Page

| No. | Uraian Prosedur | Pelaksana | | | | Mutu | | | Ket. | |
|-----|---|-------------|--------------------|----------------------|------------|-----------|--|---------|---|--|
| | | Sekretariat | Tim Penelaah Dumas | Tim Penanganan Dumas | Sekretaris | Inspektur | Persyaratan/ Kelengkapan | Waktu | | Output |
| | | | | □ | | | | | | |
| 8 | Melaksanakan Pemeriksaan yang dituangkan dalam Naskah Laporan Hasil Pemeriksaan | | | ↓ □ | | | Berkas Pengaduan, Surat Tugas & SPPD, Kertas Kerja Audit | 15 Hari | Naskah LHP sebagai bahan ekspose | Surat Tugas sewaktu-waktu dapat diperpanjang |
| 9 | Menyampaikan ekspose Naskah Laporan Hasil Pemeriksaan kepada Inspektur | | | ↓ □ | | | Naskah LHP | 3 Jam | Materi dan uraian singkat hasil pemeriksaan | |
| 10 | Koreksi Naskah Laporan Hasil Pemeriksaan | | | ↓ □ | ↓ □ | | Naskah LHP | 1 Hari | Naskah LHP yang telah dikoreksi | |
| 11 | Perbaikan Naskah Laporan Hasil Pemeriksaan hasil dari ekspose | | | ↓ □ | ↓ □ | | Naskah LHP | 1 Hari | Naskah LHP yang sudah diperbaiki sesuai koreksi | Jika ada perbaikan |
| 12 | Penandatanganan Laporan Hasil Pemeriksaan Pengaduan Masyarakat | | | | ↓ □ | | Laporan Hasil Pemeriksaan | 1 Hari | LHP yang sudah ditandatangani Inspektur | |
| 13 | Mendokumentasikan dan Mendistribusikan Laporan Hasil Pemeriksaan kepada Bagian Evalap | □ | | | | | Laporan Hasil Pemeriksaan | 1 Hari | Laporan Hasil Pemeriksaan | |