



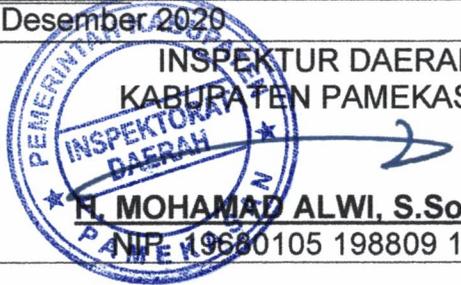
PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN

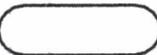
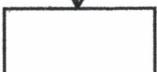
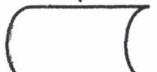
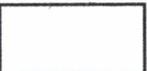
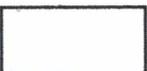
INSPEKTORAT DAERAH

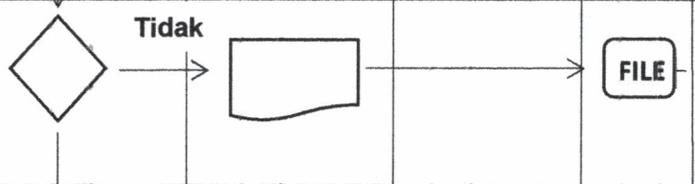
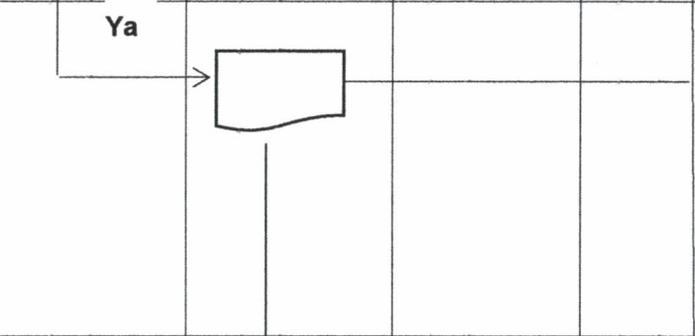
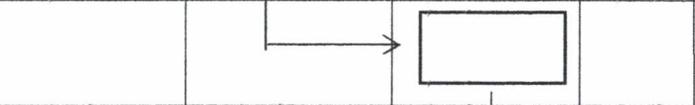
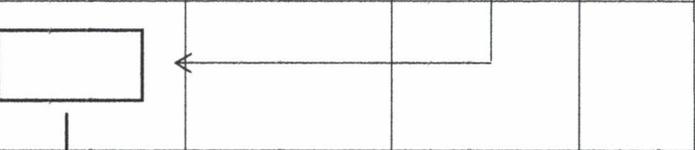
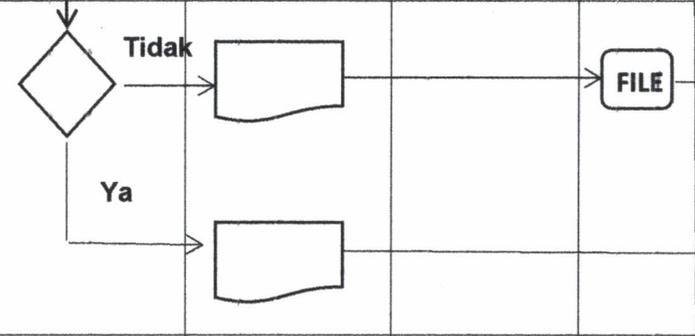
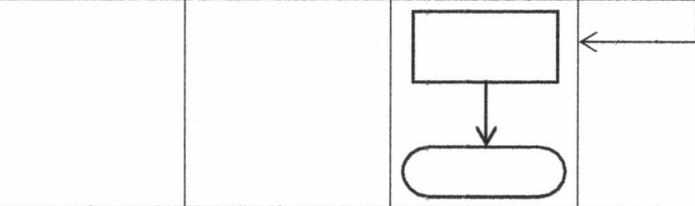
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**



**PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN
INSPEKTORAT DAERAH**

NOMOR SOP	700/ 437 /432.200/2020
Tanggal Pembuatan	3 Desember 2020
Tanggal Revisi	5 Desember 2020
Tanggal Efektif	9 Desember 2020
Disahkan Oleh	 INSPEKTUR DAERAH KABUPATEN PAMEKASAN F. MOHAMAD ALWI, S.Sos, M.Si NIP. 19680105 198809 1 003
Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;2. Permendagri No. 23 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;3. Permenpan Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;4. Perbup Pamekasan Nomor 52 tahun 2019 tentang Petunjuk Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan Tindak Pidana Korupsi;5. Perbup nomor 53 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Pamekasan;	<ol style="list-style-type: none">1. Memahami Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat2. Memahami Peraturan-peraturan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan.
Keterkaitan SOP	Peralatan
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Pemeriksaan Khusus/Kasus2. SOP Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Pemohon (Pengaduan Masyarakat);2. Komputer/Printer;3. Buku Agenda.
Peringatan	Pencatatan dan Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">1. Apabila tidak dilaksanakan maka mekanisme penyelesaian masalah di masyarakat kurang optimal;2. Merupakan salah satu tugas pokok dan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan.	Sebagai Bahan Laporan kepada Bupati dalam memecahkan permasalahan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku		
		Inspektur Daerah	Sekretaris Inspektorat	Inspektur Wilayah	Subbag Analisis dan Evaluasi	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Loket persuratan dan/atau kanal pengaduan online					- Komputer	15 menit	
2	Mendokumentasikan pengaduan yang masuk ke dalam database pengaduan, sekurang-kurangnya mencakup: - identitas pelapor (nama, alamat, telepon, email, pekerjaan, pelapor lama / baru, dll) - tanggal pelaporan - dokumen yang dilampirkan dalam pengaduan - apakah pengaduan pernah dilaporkan sebelumnya - memberikan nomor agenda pengaduan				 	- Komputer - Database komputer - Register pengaduan	1 jam	- Nomor register
3	Membuat uraian singkat pengaduan: - uraian informasi awal 5W + 2H - dokumen apa yang dilampirkan - apakah pengaduan berulang atau bukan					- Komputer - Scanner	1 jam	- File komputer
4	Memverifikasi pengaduan yang masuk dan memutuskan apakah pengaduan layak ditindaklanjuti atau di-file.					- Komputer - Disposisi surat	1 jam	

5	Pengaduan diklasifikasi, pelapor ditentukan kualifikasinya dan pengaduan ditentukan skala prioritas penanganannya				- Komputer	1 jam	
6	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak tindak lanjut: Pengaduan di-<i>file</i> dan database di-<i>update</i> - Tindak lanjut: meng-<i>update</i> database dan meneruskan disposisi sesuai tugas pokok dan fungsi yang akan menangani kasus pengaduan masyarakat. 				- Komputer	30 menit	
7	Menelaah pengaduan.				- Dokumen pengaduan	1 jam	
8	Hasil telaah disampaikan dan dipaparkan untuk diputuskan apakah layak ditindaklanjuti atau tidak.				-		
9	Disposisi paparan hasil telaah pengaduan. <ul style="list-style-type: none"> - Tidak tindak lanjut: Telaah pengaduan di-<i>file</i> dan database di-<i>update</i> - Tindak lanjut: meng-<i>update</i> database dan meneruskan disposisi telaah pengaduan. 				-		
10	Menindaklanjuti hasil telaah pengaduan masyarakat.				- Surat tugas		