

LAMPIRAN
KEPUTUSAN INSPEKTUR KOTA BEKASI
NOMOR :
TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ADM
PEMERINTAHAN PADA INSPEKTORAT DAERAH KOTA



PEMERINTAH KOTA BEKASI INSPEKTORAT DAERAH

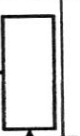
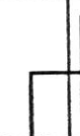
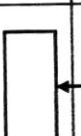
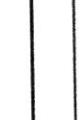
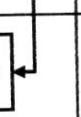
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

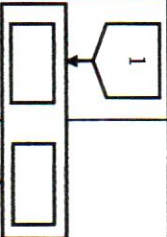
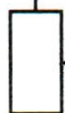


PEMERINTAH KOTA BEKASI INSPEKTORAT DAERAH

		Nomor SOP	:
		Tanggal Pembuatan	:
		Tanggal Revisi	:
		Tanggal Pengesahan	:
		Disahkan oleh	: Inspektur Kota Bekasi
		Nama SOP	: Penanganan Pengaduan
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah; 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; 5. Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 101 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja pada Inspektorat Daerah Kota Bekasi; 6. Keputusan Inspektur Daerah Kota Bekasi Nomor 700/Kep.54.ITKO/IX/2022 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Daerah Kota Bekasi.		1. Pendidikan minimal S1; 2. Mempunyai sertifikasi sebagai JFA/PPUPD; 3. Memahami tugas pokok dan fungsi pengawasan 4. Memahami standar pengawasan.	
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan	
1. SOP Pengelolaan Surat Masuk pada Inspektorat Daerah Kota Bekasi; 2. SOP Pengelolaan Surat Keluar pada Inspektorat Daerah Kota Bekasi; 3. SOP Telaah Awal pada Inspektorat Daerah Kota Bekasi.		1. Komputer; 2. Printer; 3. ATK; 4. Buku Tamu.	
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	
1. Jika penanganan pengaduan tidak dilaksanakan maka dapat mempengaruhi efektifitas layanan publik; 2. Jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian, ketidaktransparanan, ketidaksinkronan, dan ketidaktepatan waktu serta kelambanan dalam proses pelayanan.		1. Buku Agenda; 2. Formulir Checklist	

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			K
		Inspektur	Sekretaris Inspektorat Daerah	Irban	Auditor/ PPUPD	Petugas Pelayanan Pengaduan	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	a. Menerima pengaduan masyarakat; b. Melakukan registrasi pengaduan masyarakat.						a. Surat/informasi Pengaduan; b. Bukti pendukung laporan.	20 menit	Berkas pengaduan dan lembar disposisi	Bentuk 1. Sec 2. Ttd (me
2	Mendisposisi pengaduan masyarakat						Berkas pengaduan dan lembar disposisi	10 menit	Disposisi atas pengaduan	
3	Menerima disposisi pengaduan masyarakat dan memberikan arahan kepada Pengelola Pengaduan						Disposisi atas pengaduan	10 menit	Disposisi atas pengaduan	
4	a. Melakukan verifikasi dengan menggunakan <i>checklist</i> pengaduan; b. Mengelompokkan pengaduan berdasarkan jenis penyimpanan dengan kode masalah; c. Membuat laporan terhadap hasil <i>checklist</i> . Untuk yang berkadar pengawasan dengan kategori : 1) Jika pengaduan bukan kewenangan Inspektorat Daerah dilimpahkan ke APH; 2) Jika kewenangan Inspektorat Daerah maka dapat diteruskan kepada perangkat daerah terkait atau Irban pengampu untuk dilakukan perbaikan; 3) Apabila substansi penyimpanan dalam pengaduan bersifat material/ <i>fraud</i> / kerugian daerah/negara maka diteruskan untuk dilakukan telaah awal oleh Irban Investigasi.					a. Disposisi pengaduan ; b. Form <i>checklist</i>	1 jam	a. Hasil <i>checklist</i> ; b. Nota dinas laporan hasil <i>checklist</i> ; c. Draf surat tugas.	Hasil penge penge tidak penge	
5	d. Membuat draf surat tugas.						a. Nota dinas laporan hasil <i>checklist</i> ; b. Draf surat tugas.	30 menit	Draf surat tugas telah diparaf	
6	Menandatangani draf surat tugas						Draf surat tugas	15 menit	Surat tugas telah ditandatangani	

Uraian Prosedur	Pelaksana						Mutu Baku		1
	Inspektur	Sekretaris Inspektorat Daerah	Irban	Auditor/ PPUPD	Petugas Pelayanan Pengaduan	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
7 a. Melakukan perbaikan tata kelola; atau b. Melakukan telaah awal.						Surat tugas	3 Hari	Hasil kegiatan perbaikan tata kelola/telaah awal	
8 a. Melakukan expose hasil kegiatan perbaikan tata kelola/telaah awal; b. Membuat draf laporan kegiatan perbaikan tata kelola/telaah awal.						Hasil kegiatan perbaikan tata kelola/telaah awal	1 Hari	Draft laporan kegiatan perbaikan tata kelola/telaah awal	
9 Memeriksa dan menandatangani laporan kegiatan perbaikan tata kelola/telaah awal.						Draft laporan kegiatan perbaikan tata kelola/telaah awal	30 menit	Laporan kegiatan perbaikan tata kelola/telaah awal	
10 Menerima laporan kegiatan perbaikan tata kelola/telaah awal.						Laporan kegiatan perbaikan tata kelola/telaah awal	10 menit	Tanda terima	
11 Menerima dan mendisposisi laporan kegiatan perbaikan tata kelola/telaah awal.						Laporan kegiatan perbaikan tata kelola/telaah awal	30 menit	Disposisi	

INSPEKTUR KOTA BEKASI,



IIS WISYNUWATI