



PEMERINTAH PROVINSI JAMBI INSPEKTORAT

Jl. Letjen M.T. Haryono No. 2 Telanaipura Jambi - 36122
Telp. (0741) 61606, Fax. (0741) 62317 TP. 4000

KEPUTUSAN INSPEKTUR PROVINSI JAMBI

NOMOR : S-290.a/KEP/ITPROV-1.1/III/2016

TENTANG

PERUBAHAN KEPUTUSAN INSPEKTUR PROVINSI JAMBI NOMOR : S-283/ITPROV-1.1/III/2012 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT PROVINSI JAMBI

- Menimbang** :
- a. bahwa untuk mewujudkan asas-asas umum pemerintahan yang baik, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, perlu peningkatan peranan pengawasan fungsional yang dilaksanakan oleh Inspektorat Provinsi Jambi;
 - b. bahwa pengaduan masyarakat yang ditangani secara baik dan benar dapat mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintah sehingga terwujud pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
 - c. bahwa dengan terjadi perubahan struktur organisasi di Inspektorat Provinsi Jambi, perlu dilakukan perubahan atas Keputusan Inspektur Provinsi Jambi Nomor S-283/ITPROV-1.1/III/2012 tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Inspektorat Provinsi Jambi;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, b, dan c perlu menetapkan Keputusan Inspektur Provinsi Jambi tentang Perubahan atas Keputusan Inspektur Provinsi Jambi Nomor S-283/ITPROV-1.1/III/2012 tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat pada Inspektorat Provinsi Jambi.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi jo. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);
 4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);

5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
6. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 142, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4450);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4593);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten;
13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor :PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah,
15. Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 4 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Provinsi Jambi Nomor 15 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jambi.
16. Peraturan Gubernur Jambi Nomor 28 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Gubernur Jambi Nomor 31 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Inspektorat, Bappeda, dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jambi.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN INSPEKTUR PROVINSI JAMBI TENTANG PERUBAHAN KEPUTUSAN INSPEKTUR PROVINSI JAMBI NOMOR : S-283/ITPROV-1.1/III/2012 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT PROVINSI JAMBI

- KESATU** : Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Inspektorat Provinsi Jambi dimaksud adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini
- KEDUA** : Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Inspektorat Provinsi Jambi merupakan acuan bagi APIP pada Inspektorat Provinsi Jambi dalam meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan masyarakat secara terpadu, terkoordinasi, dan sinergik sesuai tanggung jawab dan wewenangnya masing-masing
- KETIGA** : Hal-hal yang belum diatur dalam keputusan ini, prosedur dan pelaksanaannya mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku
- KEEMPAT** : Keputusan Inspektur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Jambi
Pada tanggal 23 Maret 2016



INSPEKTUR,

H. HEFNI ZEN, S.H., M.M.

Pembina Utama Madya

NIP. 19570721 198503 1 003

Tembusan:

1. Gubernur Jambi (sebagai laporan)
2. Para Inspektur Pembantu di lingkungan Inspektorat Provinsi Jambi

**LAMPIRAN : PERUBAHAN KEPUTUSAN INSPEKTUR
PROVINSI JAMBI
NOMOR : S-290.a/ITPROV-1.1/III/2016
TANGGAL : 23 MARET 2016**

**TENTANG
PERUBAHAN KEPUTUSAN INSPEKTUR PROVINSI JAMBI NOMOR : S-283/ITPROV-
1.1/III/2012 TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT
PADA INSPEKTORAT PROVINSI JAMBI**

I. GAMBARAN UMUM

A. Dasar Hukum Penyusunan SOP :

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih Bebas dari KKN;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
4. Peraturan Menteri PAN Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota

a. Definisi SOP:

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011, definisi Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian petunjuk tertulis yang dibakukan mengenai proses penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah Daerah.

b. Format SOP:

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011, Format Standar Operasional Prosedur adalah bentuk penguasaan SOP berupa tulisan dan diagram alur.

B. Dasar Hukum Penanganan Pengaduan Masyarakat:

1. PP Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
3. Peraturan Menteri Negara 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 33 tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.

C. Penjelasan:

1. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007:

- a. Pengaduan Masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan oleh aparat pemerintah dan atau aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- b. Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat meliputi :
 - a) Penyalahgunaan wewenang;
 - b) Hambatan dalam pelayanan masyarakat;
 - c) Korupsi, kolusi dan nepotisme; dan
 - d) pelanggaran disiplin pegawai
- c. Pengaduan masyarakat bersumber dari :
 - a) Lembaga-Lembaga Negara;
 - b) Badan/Lembaga/Instansi Pemerintah dan Pemerintah Daerah;
 - c) Badan Hukum;
 - d) Partai Politik;
 - e) Organisasi Masyarakat;
 - f) Media Masa; dan
 - g) Perorangan.

2. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011:

- a. Fasilitasi Pengaduan adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penyaluran, koordinasi, konfirmasi, klarifikasi, pelaporan, tindak lanjut dan pendokumentasian.
- b. Pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi kepada pemerintah sehubungan dengan adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Pengaduan masyarakat terdiri atas :
 - a) Pengaduan langsung yaitu unjuk rasa atau demonstrasi.
 - b) Pengaduan tidak langsung yaitu melalui sarana :
 - pos surat;
 - PO. BOX (tromol pos);
 - telepon;
 - faksimili;
 - website;
 - media cetak; dan
 - media penyiaran

3. Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009:

- a. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan atau keluhan/pengaduan yang bersifat membangun.

- b. Penanganan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan.
- c. Pemeriksaan adalah proses identifikasi masalah, analisis, dan evaluasi bukti yang dilakukan secara independen, objektif, dan profesional berdasarkan standar yang berlaku, untuk menilai kebenaran atas pengaduan masyarakat.
- d. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perorangan, kelompok maupun institusional apabila mungkin termasuk masalah yang dilaporkan.
- e. Klarifikasi adalah proses penjernihan atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diadukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.

D. Asas – asas Penanganan Pengaduan Masyarakat :

- 1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
- 2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
- 3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antarpejabat yang berwenang dan aparat pemerintah terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- 4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- 5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- 6. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
- 7. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
- 8. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak dan kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

E. Penatausahaan Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat yang diterima oleh instansi pemerintah agar ditangani secara cepat, tepat, dan tertib, maka setiap instansi pemerintah perlu menambah tugas dan fungsi pada unit kerjanya untuk melakukan penatausahaan, meliputi:

a. Pencatatan

Pencatatan dilakukan sesuai dengan prosedur penatausahaan/pengadministrasian yang berlaku di lingkungan masing-masing instansi, dengan cara manual atau menggunakan system aplikasi computer disesuaikan dengan sarana yang dimiliki.

Pengaduan masyarakat yang diterima secara langsung, tertulis/surat, dan melalui media elektronik serta media cetak, dilakukan pencatatan sebagai berikut:

1. Data surat pengaduan, meliputi:
 - a. Nomor dan tanggal agenda
 - b. Tanggal surat pengaduan
 - c. Kategori
 - d. Perihal
2. Identitas pelapor, meliputi:
 - a. Nama
 - b. Alamat
 - c. Pekerjaan
 - d. Kabupaten/Kota
 - e. Provinsi
 - f. Kategori Pelapor
3. Identitas terlapor, meliputi:
 - a. Nama
 - b. NIP/NRP
 - c. Alamat
 - d. Jabatan
 - e. Instansi terlapor
 - f. Kategori instansi
4. Lokasi kasus, meliputi:
 - a. Kabupaten/Kota
 - b. Provinsi
 - c. Negara

b. Penelaahan

Pengaduan yang telah dicatat kemudian ditelaah dan dikelompokkan berdasarkan jenis penyimpangan dengan kode masalah, sebagai berikut:

01. Penyalahgunaan wewenang
02. Pelayanan masyarakat
03. Korupsi/pungli
04. Kepegawaian/ketenagakerjaan
05. Pertanahan/perumahan
06. Hukum/peradilan dan HAM
07. Kewaspadaan Nasional
08. Tatalaksana/regulasi
09. Lingkungan hidup, dan
10. Umum

Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
2. Menghubungkan materi pengaduan dengan peraturan yang relevan;
3. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;
4. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat untuk proses penanganan selanjutnya.

Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 2 (dua) kategori, yaitu :

1. Berkadar Pengawasan

- a. Apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelapor jelas serta didukung bukti awal, harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
- b. Apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas, perlu dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenarannya informasinya;
- c. Apabila substansi/materi pengaduan tidak memadai dan identitas pelapor jelas, perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelumnya dilakukan pemeriksaan;
- d. Apabila substansi pemasalahannya sama, dengan atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.

2. Tidak Berkadar Pengawasan

- a. Apabila substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan;
- b. Apabila substansi/materi pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lebih lanjut.

c. Penyaluran

Penyaluran adalah suatu kegiatan instansi penerima pengaduan masyarakat untuk meneruskan pengaduan tersebut kepada instansi yang berwenang melakukan penanganan, tindakan korektif dan tindakan hukum lainnya sesuai dengan kedudukan, tugas pokok, fungsi dan kewenangannya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Mekanisme penyaluran pengaduan masyarakat diproses berdasarkan jenjang/hirarki kewenangannya serta tanggung jawab terdiri dari:

1. Penyaluran berdasarkan obyek terlapor

a. Aparatur pemerintah

Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah, penyalurannya ditujukan kepada APIP instansi terlapor atau Instansi Pemerintah yang berwenang agar dapat segera ditangani dengan tembusan kepada instansi/unit kerja instansi terkait untuk mendapatkan perhatian.

b. Bukan aparatur pemerintah

Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh bukan aparatur pemerintah, penyalurannya ditujukan kepada pimpinan instansi teknis yang berwenang menangani, dengan tembusan kepada pimpinan instansi pemerintah terkait.

c. Pejabat Negara

Apabila permasalahan yang disampaikan mengenai penyimpangan dan pelanggaran yang dilakukan oleh pejabat Negara, penyalurannya disampaikan kepada Presiden RI selaku Kepala Negara/Pemerintahan dengan tembusan kepada pimpinan instansi terkait.

2. Apabila permasalahan melibatkan aparat penegak hukum, penyelenggara Negara, dan orang lain yang ada kaitannya dengan tindak pidana korupsi

yang dilakukan oleh aparat penegak hukum atau penyelenggara Negara, mendapat perhatian serta meresahkan masyarakat dan/atau menyangkut kerugian Negara paling sedikit Rp1.000.000.000,00 (satu milyar rupiah), penyalurannya disampaikan kepada APIP instansi terlapor agar dapat segera ditindaklanjuti, dengan tembusan Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi dan Instansi Pemerintah terkait.

3. Dalam rangka melindungi pelapor dari pihak yang tidak berkepentingan, instansi/unit kerja yang menangani pengaduan masyarakat wajib merahasiakan kemungkinan dapat diketahuinya identitas pelapor, seperti tidak mencantumkan identitas pelapor dalam surat penyaluran dan menutup identitas pelapor yang terdapat dalam surat pengaduan yang dilampirkan bersama surat penyaluran.
4. Apabila dalam rangka proses pembuktian kebenaran pengaduan diperlukan keterangan pelapor, instansi/unit kerja yang berwenang menangani pengaduan masyarakat dapat meminta identitas pelapor kepada instansi/unit kerja yang menyalurkan/mengirimkan dengan kewajiban untuk tetap merahasiakan identitas pelapor.
5. Apabila terjadi kesalahan alamat penyaluran dan atau lampiran surat penyaluran yang tidak sesuai, maka instansi penerimanya wajib segera mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran kepada instansi yang menyalurkan/mengirimkannya, agar dapat segera dilakukan langkah perbaikan sebagaimana mestinya.
6. Apabila terjadi kesalahan tujuan penyaluran yang bukan kewenangan, maka instansi penerima agar segera menyalurkan kembali kepada instansi yang berwenang menangani dengan tembusan kepada instansi yang menyalurkan dan instansi lain yang terkait, agar dapat segera dilakukan penanganan sebagaimana mestinya.

d. Pengarsipan

Penataan dokumen atau pengarsipan yang baik dimaksudkan untuk menyimpan dengan aman dan mempermudah serta mempercepat pencarian kembali dokumen pengaduan masyarakat bila sewaktu-waktu diperlukan. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan, yang penyimpanannya disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada serta berdasarkan prosedur pengarsipan yang berlaku.

Arsip-arsip surat pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dan bersifat rahasia harus disimpan dengan baik dan hati-hati. Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, media massa, dan lain-lain) yang tidak terkait, informasi yang dapat diberikan hanya data statistik penanganannya bukan substansi, kecuali untuk surat pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan seperti sumbang saran, permintaan sumbangan/bantuan, dan lain sebagainya.

e. Pembuktian Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan wajib diselesaikan dengan melakukan pembuktian atas kebenaran substansinya melalui kegiatan-kegiatan, sebagai berikut:

1. Pemeriksaan

1) Telaahan Lanjutan

Telaahan lanjutan dilakukan sebagai berikut:

- a. Mempelajari dan merumuskan permasalahan;
- b. Pemaparan hasil rumusan kepada pimpinan instansi untuk kasus-kasus yang signifikan;
- c. Merumuskan bahwa pengaduan sudah mengarah kepada adanya pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku.

2) Konfirmasi

Kegiatan konfirmasi dilakukan sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi terlapor;
- b. Mencari informasi tambahan dari sumber lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diajukan sebagai bahan pendukung.

3) Klarifikasi

Kegiatan klarifikasi dilakukan sebagai berikut:

- a. Meminta penjelasan baik secara lisan maupun tertulis kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan yang diajukan;
- b. Melakukan penilaian terhadap permasalahan yang diajukan dengan mengacu kepada peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Meminta dokumen pendukung atas penjelasan yang telah disampaikan oleh pihak-pihak yang telah dimintakan penjelasan.

Hasil dari telaahan lanjutan, konfirmasi, dan klarifikasi pengaduan masyarakat adalah berupa kesimpulan tentang perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan atas permasalahan yang diajukan.

Apabila hasilnya menyatakan tidak perlu dilakukan pemeriksaan karena tidak cukup bukti, maka instansi penerima pengaduan agar menginformasikan hasilnya kepada pelapor dan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara atau instansi terkait.

Apabila hasilnya menyatakan harus dilakukan pemeriksaan yang lebih mendalam, perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Kegiatan pemeriksaan mengacu pada system, prosedur dan ketentuan serta arah dan kebijakan penanganan pengaduan masyarakat pada setiap instansi penerima pengaduan untuk memperoleh bukti fisik, bukti dokumen, bukti perhitungan, keterangan ahli dan atau bukti-bukti lainnya mengenai kebenaran permasalahan.
2. Pemeriksaan dilakukan dengan cermat, cepat, mudah serta hasil yang dapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan cara:
 - a. Menyusun/menentukan Tim Pemeriksa yang berkompeten;
 - b. Mengalokasikan anggaran pemeriksaan;
 - c. Menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP) yang meliputi:
 - 1) Penelaahan terhadap peraturan perundang-undangan yang relevan dengan permasalahan yang diajukan;
 - 2) Menentukan metode atau prosedur pemeriksaan;
 - 3) Menentukan waktu dan lokasi yang diperlukan;
 - 4) Menentukan para pihak yang perlu diminta keterangan;

- 5) Menentukan keabsahan dan kecukupan bukti-bukti yang telah diperoleh;
 - 6) Merumuskan hasil pemeriksaan.
3. Terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai penting dan strategis serta berdampak nasional, perlu dilakukan penanganan lintas instansi dengan membentuk Tim Gabungan yang terdiri dari unsur instansi pemerintah terkait.

f. Waktu Penyelesaian

Penanganan pengaduan masyarakat harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 90 (Sembilan puluh) hari setelah surat pengaduan diterima oleh instansi yang menangani, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

g. Pelaporan

1. Laporan hasil pemeriksaan disusun secara sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dari hasil telaahan lanjutan, konfirmasi dan klarifikasi, pemeriksaan dengan data pendukung serta saran tindak lanjut;
2. Hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang disalurkan oleh suatu instansi pemerintah harus dilaporkan kepada pimpinan instansi yang menyalurkan;
3. Laporan hasil pemeriksaan atas pengaduan masyarakat yang menyangkut kerugian Negara/daerah paling sedikit Rp1.000.000,00 (satu milyar rupiah) wajib disampaikan kepada Pimpinan Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK);
4. Hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat segera disampaikan oleh instansi pemeriksa kepada:
 - a. Pimpinan instansi terlapor
 - b. Pimpinan instansi penerima pengaduan;
 - c. Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.
5. APIP yang menangani pengaduan masyarakat wajib melaporkan perkembangan penanganannya secara berkala (setiap semester) kepada Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

h. Penyelesaian Hasil Penanganan

1. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat agar ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku berupa:
 - a. Tindakan administratif;
 - b. Tindakan tuntutan perbendaharaan dan tuntutan ganti rugi;
 - c. Tindakan gugatan perdata;
 - d. Tindakan pengaduan perbuatan pidana;
 - e. Tindakan penyempurnaan manajemen instansi yang bersangkutan
2. Terhadap pelapor
Pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang dapat menyampaikan informasi hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat kepada pelapor.

3. Terhadap terlapor

- a. Apabila hasil pemeriksaan tidak terbukti kebenarannya, pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengembalikan nama baik terlapor.
- b. Apabila hasil pemeriksaan mengandung kebenaran, pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang segera mengambil tindakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4. Terhadap hasil pemeriksaan

- a. Apabila pelapor merasa tidak puas atas hasil pemeriksaan dan menyampaikan pengaduan masyarakat kembali disertai dengan bukti pendukung yang memadai, pimpinan instansi atau pejabat yang diberi wewenang perlu melakukan pengkajian ulang terhadap hasil pemeriksaan.
- b. Terhadap hasil pemeriksaan yang dianggap kurang memadai atau tidak sesuai dengan kondisi dan fakta yang sebenarnya, Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara atau instansi lain terkait yang berhak menerima laporan atas hasil tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dapat melakukan verifikasi atas kebenaran hasil pemeriksaan tersebut.

i. Pemantauan Hasil Pengaduan Masyarakat

Pemantauan atas hasil penanganan pengaduan masyarakat dilakukan oleh instansi yang berwenang.

1. Pemantauan

- a. Secara langsung
 - 1) Pemuktahiran data;
 - 2) Rapat koordinasi
 - 3) Monitoring ke instansi yang menangani
- b. Secara tidak langsung
 - 1) Melalui komunikasi elektronik
 - 2) Melalui surat menyurat

2. Bukti Penanganan

Bukti penanganan adalah laporan hasil pemeriksaan dengan melampirkan bukti pendukung.

3. Status Penanganan

a. Status Dalam Proses

Apabila pemasalahan yang diadukan sedang dalam proses penanganan oleh instansi pemerintah yang menerima pengaduan masyarakat.

b. Status Selesai

- 1) Instansi/unit kerja yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat telah melakukan penanganan dengan bukti yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan; atau
- 2) Instansi/unit kerja yang menerima penyaluran pengaduan masyarakat tidak dapat melakukan proses pemeriksaan kebenaran pengaduan masyarakat, karena:

- (a) Telah dilimpahkan atau ditangani oleh Aparat Penegak Hukum; atau

- (b) Di luar kewenangan instansi yang bersangkutan dan disalurkan ke instansi yang berwenang menangani; atau
- (c) Berdasarkan pertimbangan teknis pemeriksaan, terhadap kasus pengaduan masyarakat sudah tidak dapat dilakukan pemeriksaan/ ditindaklanjuti.

II. LANGKAH-LANGKAH PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT PROVINSI JAMBI :

1. Surat Pengaduan Masyarakat diterima oleh Subbag Umum untuk dicatat dalam agenda surat masuk kemudian disampaikan kepada Inspektur melalui Sekretaris. (1 - 2 Jam).
2. Surat pengaduan yang di disposisi oleh Inspektur turun ke Sekretaris dan diteruskan kepada Subbag Evaluasi untuk diinventarisasi, dan ditelaah. (1 hari).
3. Hasil telaah disampaikan kepada Inspektur melalui Sekretaris (1 hari), dengan kriteria sbb :
 - a. Berkadar pengawasan :
 - 1) dilakukan pemeriksaan;
 - 2) dilakukan klarifikasi dan konfirmasi.
 - b. Tidak berkadar pengawasan, tidak perlu diproses lebih lanjut (diarsipkan), dan hasilnya disampaikan kepada pelapor atau instansi terkait.
4. Dari hasil telaahan yang berkadar pengawasan, Inspektur menugaskan tim pemeriksa berdasarkan hasil koordinasi Sekretaris dengan Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan, dan lama waktu pemeriksaan maksimal 15 hari (1 hari).
- 4.a Dari hasil telaahan yang berkadar pengawasan, Inspektur menugaskan tim pemeriksa berdasarkan hasil koordinasi Sekretaris dengan Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan, setelah berkoordinasi dengan Inspektur Pembantu, dan lama waktu pemeriksaan maksimal 15 hari (1 hari).
5. Susunan tim pemeriksa :
 - a. Penanggung Jawab;
 - b. Ketua Tim;
 - c. Anggota. (minimal 2 orang)
6. Tim pemeriksa menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP) dan Nota Dinas kasus yang diteruskan kepada Inspektur melalui Sekretaris. (1 hari)
7. Nota dinas dan PKP yang disetujui oleh Inspektur diteruskan ke Subbag Evaluasi dan Pelaporan untuk dibuatkan Surat Perintah Tugas (SPT) selama 15 menit.
8. SPT yang dibuat oleh Subbag Evaluasi dan Pelaporan dinaikkan melalui Sekretaris untuk ditandatangani oleh Inspektur. (15 menit).
9. SPT turun ke Subbag Evlap dan di teruskan ke Tim pemeriksa kasus melaksanakan tugas dengan waktu pemeriksaan sesuai dengan Surat Perintah Tugas. (15 menit)
10. Tim pemeriksa kasus melaksanakan tugas dengan waktu pemeriksaan sesuai dengan Surat Perintah Tugas dan melapor perkembangan pemeriksaan setiap waktu yang dibutuhkan.
11. Penyelesaian draf Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) oleh Tim Pemeriksa 3 hari setelah berakhirnya masa pemeriksaan.
12. Tim pemeriksa melaksanakan Ekspos draf LHP bersama Inspektur, Sekretaris, Inspektur Pembantu, dan Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan. (2-3 jam)
13. Hasil kesepakatan ekspose dikembalikan ke tim pemeriksa diperbaiki (1 hari)
14. Tim Pemeriksa menyampaikan LHP final beserta Nota Dinas untuk disampaikan kepada Inspektur melalui Sekretaris untuk ditandatangani. (15 menit)

15. Nota dinas beserta LHP final yang ditanda tangani oleh Inspektur disampaikan tim pemeriksa. (15 menit)
16. Tim menyerahkan LHP final beserta Nota Dinas ke Subbag Umum untuk diteruskan ke Gubernur (15 menit)
17. LHP disposisi Gubernur turun ke Subbag Umum diteruskan ke tim pemeriksa (1 hari).
18. Tim pemeriksa membuat Nota Dinas beserta Surat Tindak Lanjut untuk ditandatangani oleh Inspektur melalui Sekretaris. (15 menit)
19. Nota Dinas beserta Surat Tindak lanjut yang telah ditandatangani oleh Inspektur, diserahkan ke tim pemeriksa. (15 menit)
20. Tim pemeriksa menyerahkan Nota Dinas beserta Surat Tindak Lanjut ke Subbag Umum untuk diteruskan ke Wakil Gubernur. (15 menit)
21. Surat Tindak Lanjut Laporan Hasil Pemeriksaan turun ke Subbag Umum diteruskan ke tim pemeriksa. (1 hari)
22. Tim pemeriksa menyerahkan Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) beserta Surat Tindak Lanjut ke Subbag Evaluasi dan Pelaporan, untuk diarsipkan. (15 menit)
23. Subbag Evaluasi dan Pelaporan menyerahkan LHP ke Subbag Umum untuk didistribusikan ke Instansi terkait. (1 hari)

III. PROSEDUR PEMERIKSAAN KASUS PENGADUAN MASYARAKAT DILAKSANAKAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Tahap persiapan pemeriksaan

Tahap persiapan dilakukan sebelum melakukan pemeriksaan untuk mengumpulkan informasi umum yang berkaitan dengan materi kasus-kasus pengaduan yaitu:

- a. Mempelajari secara seksama pengaduan/materi kasus.
- b. Mempelajari peraturan-peraturan dan ketentuan-ketentuan yang berkaitan /relevan dengan materi kasus.
- c. Mempelajari surat-surat/dokumen dan informasi terdahulu yang ada kaitannya dengan materi kasus.
- d. Mencari informasi/penjelasan dari Instansi/Pejabat yang mengetahui tentang permasalahan kasus tersebut.
- e. Merumuskan kegiatan/rencana langkah-langkah kegiatan kerja berikutnya.

2. Tahap pengumpulan bukti-bukti dan keterangan

Tahap ini dilakukan pada waktu Tim Pemeriksa dalam mengumpulkan fakta/keterangan, yaitu :

- a. Menghubungi Kepala Daerah/Pimpinan Instansi yang terkait dalam rangka melapor dan berkonsultasi.
- b. Mencari/memeriksa dokumen-dokumen di Kantor/Instansi yang ada kaitannya dengan kasus tersebut.
- c. Mengadakan wawancara dengan pejabat/pegawai yang ada kaitannya dengan permasalahan untuk mendapatkan informasi/data yang apabila diperlukan diminta membuat surat pernyataan/keterangan tertulis.
- d. Mengadakan wawancara dengan pihak swasta/anggota masyarakat yang diperkirakan dapat memberikan informasi/data tambahan yang apabila diperlukan diminta membuat surat pernyataan/keterangan tertulis.

- e. Mengadakan pemeriksaan/pengecekan secara fisik.
- f. Mengadakan pengecekan/pengujian kualitas dan kuantitas
- g. Melakukan evaluasi dan interpretasi dari temuan di atas untuk menentukan langkah berikutnya.

Apabila diperoleh petunjuk/bukti bahwa kasus pengaduan tersebut mengandung kebenaran, maka diteruskan tahap pemeriksaan terhadap tersangka/saksi. Apabila diperoleh petunjuk/bukti bahwa pengaduan tidak benar maka kegiatan pemeriksaan tidak perlu dilanjutkan, langsung diteruskan tahap pelaporan.

3. Tahap pemeriksaan pelaku pelanggaran/penyimpangan/penyelewengan

Tahap ini meliputi kegiatan sebagai berikut :

- a. Menyiapkan pertanyaan-pertanyaan secara kronologis yang akan digunakan dalam pemeriksaan.
- b. Menentukan tempat pemeriksaan yang dipandang aman dan tertutup.
- c. Melakukan tanya jawab dengan Berita Acara Pemeriksaan sebagai berikut :
 - 1) Memberikan pertanyaan baku pada permulaan Berita Acara Pemeriksaan (BAP).
 - 2) Memberikan pertanyaan selanjutnya sesuai dengan perkembangan jawaban terperiksa.
 - 3) Menunjukan bukti-bukti yang telah diperoleh apabila terperiksa memberikan keterangan yang dianggap tidak benar.
 - 4) Memberikan pertanyaan penutup sesuai dengan kalimat yang telah dibakukan dalam formulir BAP.
 - 5) Meminta paraf dan tanda tangan terperiksa lebih dahulu baik pada konsep BAP sebelum pengetikan dilakukan maupun setelah pengetikan dilakukan
 - 6) Mengharuskan terperiksa untuk membuat Surat Keterangan Tanggungjawab Mutlak (SKTJM) apabila terdapat kerugian Negara/Daerah.

4. Tahap Pelaporan

Dalam tahap ini perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Tim Pemeriksa wajib memberitahukan/melaporkan secara lisan kepada Atasan/Pimpinan terperiksa bahwa pemeriksaan berakhir.
- b. Hasil pemeriksaan kasus dituangkan dalam Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)
- c. Ketua Tim Pemeriksa wajib memberikan laporan secara lisan kepada yang memberikan tugas mengenai pokok-pokok hasil pemeriksaan pada kesempatan pertama sebelum laporan yang tertulis selesai.
- d. Dalam saran penjatuhan hukuman/pengenaan sanksi perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :
 Sebelum memberikan saran penjatuhan hukuman/pengenaan sanksi pelajari dengan teliti hasil-hasil pemeriksaan dengan seksama dan perhatikan faktor-faktor yang mendorong atau menyebabkan pegawai tersebut melakukan pelanggaran disiplin.

- i. Dalam saran penjatuhan hukuman/pengenaan sanksi harus mencerminkan dua pengertian yaitu :
 - (1) Perbuatan yang dilakukan, dan
 - (2) Pelaku yang melakukan perbuatan.
- ii. Penerapan hukuman/pengenaan sanksi untuk perbuatan yang dilakukan yang merugikan keuangan Negara/Daerah dengan cara mengharuskan kepada yang bersangkutan untuk bertanggungjawab/mengembalikan uang/kerugian Negara /Daerah yang diakibatkan oleh perbuatannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- iii. Penerapan hukuman/pengenaan sanksi untuk pelakunya tetap harus dikenakan tindakan administratif sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- iv. Apabila dari hasil pemeriksaan terbukti bahwa pegawai yang bersangkutan perbuatannya memenuhi unsur-unsur tindak pidana maka tidak menutup kemungkinan untuk diproses melalui Badan Peradilan.
- e. Laporan Hasil Pemeriksaan pengaduan disampaikan kepada Atasan/Pejabat yang memberi perintah/yang menugaskan.

Jambi, Maret 2016



H. HEFNI ZEN, S.H., M.M.
Pembina Utama Madya
NIP. 19570721 198503 1 003

FORMAT SURAT PANGGILAN

KOP INSPEKTORAT

RAHASIA
SURAT – PANGGILAN
Nomor :

1. Bersama ini diminta dengan hormat kehadiran Saudara :

- a. Nama :
- b. NIP :
- c. Pangkat/Gol. :
- d. Jabatan :
- e. Unit Organisasi :

untuk menghadap kepada :

- a. Nama :
- b. NIP :
- c. Pangkat/Gol. :
- d. Jabatan :

pada :

- a. Hari :
- b. Hari/Tanggal :
- c. Jam :
- d. Tempat :

Guna didengar keterangannya/kesaksiannya *)sehubungan dengan sangkaan pelanggaran disiplin**)

2. Demikian untuk dilaksanakan.

.....2016

Pejabat yang memanggil,

NIP.

Tembusan : disampaikan kepada :

- 1.
- 2.

*) Coret yang tidak perlu

**) Tulislah pelanggaran disiplin yang dilakukan oleh PNS ybs.

FORMAT BERITA ACARA PEMERIKSAAN (BAP)

RAHASIA
BERITA ACARA PEMERIKSAAN

----- Pada hari initanggalbulan tahun dua
ribu.....bertempat di..... Tim
Inspektorat Provinsi Jambi terdiri dari :-----

- 1. Nama lengkap :
N I P :
Jabatan :
- 2. Nama lengkap :
N I P :
Jabatan :
- 3. Nama lengkap :
N I P :
Jabatan :

----- Berdasarkan Surat Perintah Tugas Inspektur Provinsi Jambi Nomor :/
/SPT/IITPROV tanggal..... melakukan pemeriksaan terhadap seseorang yang
mengaku bernama :-----

Nama lengkap :
Tempat/Tgl. Lahir :
Jenis Kelamin :
A g a m a :
Pekerjaan :
Alamat :

----- Ia diperiksa sehubungan dalam kasus :
----- Atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh Pemeriksa, Ia
memberikan keterangan/jawaban sebagai berikut :-----

PERTANYAAN : JAWABAN :

- 1. Apakah Saudara dalam keadaan sehat jasmani maupun rohani ?
1.
- 2. Apakah Saudara bersedia diminta keterangan sehubungan dengan kasus tersebut ?
2.
- 3. Pertanyaan selanjutnya dikembangkan sesuai dengan kebutuhan/permasalahannya.
-- Apakah masih ada keterangan lain yang Saudara berikan kepada Pemeriksa ?

--
-- Apakah semua keterangan yang Saudara berikan berada dalam paksaan dan berani mengangkat sumpah akan kebenaran keterangan Saudara ?

--
-- Apakah Saudara bersedia diminta keterangan kembali, jika kemudian hari diperlukan ?

--
----- Setelah Berita Acara Pemeriksaan selesai kemudian dibacakan ulang kepada yang diperiksa dan dimengerti serta diakui kebenarannya Ia membubuhkan tanda tangannya dibawah ini.-----

Yang diperiksa,

(.....)
NIP.

----- Demikian Berita Acara Pemeriksaan ini dibuat dengan sebenarnya mengingat sumpah jabatan yang sekarang ini, kemudian kami tutup dan ditandatangani pada hari ini dan tanggal tersebut diatas.-----

PEMERIKSA :

1. ()
NIP.

2. ()
NIP.

3. ()
NIP.

Format Laporan Hasil Pemeriksaan Pengaduan Masyarakat

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 tahun 2007, sedangkan tata naskah dinas disesuaikan Peraturan Gubernur Jambi Nomor 2 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis pelaksanaan tata naskah dinas di lingkungan Pemerintah Provinsi Jambi seperti bentuk dan ukuran kop, ukuran kertas, jenis dan ukuran huruf dan lain sebagainya.

**LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

DAFTAR ISI

BAB I : RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN

BAB II : URAIAN HASIL PEMERIKSAAN

1. UMUM

- A. DASAR PEMERIKSAAN
- B. WAKTU PEMERIKSAAN
- C. SUSUNAN TIM PEMERIKSA
- D. NARA SUMBER
- E. OBYEK PEMERIKSAAN

2. SUMBER PENGADUAN

3. MATERI PENGADUAN

4. FAKTA YANG DITEMUKAN

5. ANALISIS

BAB III : KESIMPULAN

BAB IV : SARAN

Mengetahui

Jambi, tanggal bulan tahun

Inspektur,

Tim Pemeriksa,

Tanda tangan


XXXXXXX (nama dan gelar)
Pangkat
NIP.

- 1. Xxxxxxx tanda tangan
NIP
- 2.
- 3.


LAMPIRAN

- 1.
- 2.
- 3.
- 4. dst

Contoh Format Surat Pengaduan Masyarakat Klarifikasi yang Ditandatangani oleh Inspektur mengikuti Peraturan Gubernur Jambi Nomor 2 Tahun 2012 (Contoh Format B.3.6.)

		<p align="center">PEMERINTAH PROVINSI JAMBI INSPEKTORAT</p> <p align="center">Jl. Letjen M.T. Haryono No. 2 Telanaipura Jambi - 36122 Telp. (0741) 61606, Fax. (0741) 62317 TP. 4000</p>	
<p>Nomor : S-700/.../</p> <p>Sifat : Rahasia</p> <p>Lampiran : -</p> <p>Hal : Klarifikasi Pengaduan Masyarakat</p>		<p align="right">(</p> <p align="right">(</p> <p align="right">Jambi, ..</p> <p align="right">(</p> <p align="right">Kepada</p> <p align="right">Yth. 1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p> <p align="right">2. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p> <p align="right">di-</p> <p align="right">□ Jambi</p> <p align="right">(</p> <p align="right">(</p> <p align="right">(</p>	
		<p align="center">XXXXXXXXXXXXXXXXXX (alinea pembuka) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p> <p align="center">XXX</p> <p align="center">XXX.</p>	
		<p align="center">XXXXXXXXXXXXXXXXXX (alinea isi) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p> <p align="center">XXX</p>	
		<p align="center">XXXXXXXXXXXXXXXXXX (alinea penutup) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p> <p align="center">XXXXXXXXXXXXXXXXXX.</p> <p align="center">(</p> <p align="center">(</p> <p align="center">(</p>	
		<p align="right">INSPEKTUR,</p> <p align="right">(</p> <p align="right">(tanda tangan dan cap jabatan</p> <p align="right">(</p> <p align="right">(</p> <p align="right"><u>XXXXXXXXXXXX (nama dan gelar)</u></p> <p align="right">XXXXXX XXXXXXXXXX (pangkat)</p> <p align="right">XXX. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (NIP)</p>	
<p>Tembusan:</p> <p>1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p> <p>2. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p>			

Contoh Format Surat Pengaduan Masyarakat Klarifikasi yang Ditandatangani oleh Wakil Gubernur mengikuti Peraturan Gubernur Jambi Nomor 2 Tahun 2012 (Contoh Format B.3.2.)

	
GOVERNUR JAMBI	
(
(
Jambi,	
(
Kepada	
Nomor	: S-700/.....
Sifat	: Rahasia
Lampiran	:
Hal	: Klarifikasi Pengaduan Masyarakat
Yth.	1. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	2. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
	di- XXXXXXXXX
(
(
(
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (alinea pembuka) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	
XX	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (alinea isi) XX	
XX	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX (alinea penutup) XX	
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.	
(
(
(
WAKIL GOVERNUR JAMBI,	
(
(tanda tangan dan cap jabatan	
(
(
H. FACHRORI UMAR	
Tembusan:	
1. XX	
2. XX	
Jalan Jend. A. Yani No. 01, Telanaipura, Jambi	
Telp. (0741) 60144, Fax. (0741) 60400, Website: www.jambiprov.go.id.	



Jl. Letjen M.T. Haryono No. 2 Telanaipura Jambi - 36122
Telp. (0741) 61606, Fax. (0741) 62317 TP. 4000

TELAAHAN STAF

Kepada : Yth. Wakil Gubernur Jambi
Melalui : Sekretaris Daerah Provinsi Jambi
Dari : Inspektur Provinsi Jambi
Tembusan :
Tanggal : Agustus 2011
Nomor : TS-700/.....
Lampiran : 2 Lembar
Hal : XX
XX.

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

(Memuat alasan/faktor-faktor yang melatarbelakangi perlunya dilakukan telaahan staf)

2. Batasan Masalah

(Memuat ruang lingkup persoalan yang akan dipecahkan)

3. Pokok Masalah

(Memuat pernyataan singkat dan jelas tentang inti persoalan yang akan dipecahkan)

B. Tujuan dan Kegunaan

(Memuat tujuan dilaksanakannya telaahan staf dan manfaat yang diperoleh dari hasil telaahan staf)

C. Analisis Pokok Masalah

(Analisis terhadap persoalan dan akibatnya, hambatan serta keuntungan dan kerugian, serta pemecahan atau cara bertindak yang mungkin atau dapat dilakukan)

E. Kesimpulan

(Memuat intisari hasil analisis pokok masalah dan pilihan cara bertindak atau jalan keluar sebagai pemecahan persoalan yang dihadapi)

F. Saran

Memuat secara ringkas dan jelas saran tindakan untuk mengatasi persoalan yang dihadapi

INSPEKTUR.

(
(tanda tangan

XXXXXXXXXX (nama dan gelar)

Xxxxxxx Xxxxxxxxxx (pangkat)

NIP. xxxxxxxx xxxxxx x xxx

Contoh Format Telaahan Staf yang disampaikan kepada Inspektur (mengikuti format kepada Wakil Gubernur namun tanpa kop surat)

TELAAHAN STAF

(
(
Kepada : Yth. Inspektur Provins
Melalui : Sekretaris Inspektorat Provinsi Jambi
Dari : Irbanwil / Kasi....
Tembusan :
Tanggal : Agustus 2011
Nomor : TS-700/.....
Lampiran : 2 Lembar
Hal : XX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

- (
A. **Pendahuluan**
1. **Latar Belakang**
(Memuat alasan/faktor-faktor yang melatarbelakangi perlunya dilakukan telaahan staf)
2. **Batasan Masalah**
(Memuat ruang lingkup persoalan yang akan dipecahkan)
3. **Pokok Masalah**
(Memuat pernyataan singkat dan jelas tentang inti persoalan yang akan dipecahkan)
B. **Tujuan dan Kegunaan**
(Memuat tujuan dilaksanakannya telaahan staf dan manfaat yang diperoleh dari hasil telaahan staf)
(
C. **Analisis Pokok Masalah**
(Analisis terhadap persoalan dan akibatnya, hambatan serta keuntungan dan kerugian, serta pemecahan atau cara bertindak yang mungkin atau dapat dilakukan)
(
E. **Kesimpulan**
(Memuat intisari hasil analisis pokok masalah dan pilihan cara bertindak atau jalan keluar sebagai pemecahan persoalan yang dihadapi)
(
F. **Saran**
Memuat secara ringkas dan jelas saran tindakan untuk mengatasi persoalan yang dihadapi
(

PENELAHAH

(
(tanda tangan
(
(
XXXXXXXXXX (nama dan gelar)
XXXXXXX XXXXXXXXXX (pangkat)
NIP. XXXXXXXX XXXXXX X XXX

Penjelasan Format LHP:

Laporan Hasil Pemeriksaan menggunakan ukuran kertas yaitu A4 dengan jenis huruf Arial 12 atau 11 menyesuaikan.

DAFTAR ISI

BAB I : RINGKASAN HASIL PEMERIKSAAN

Memuat tentang kesimpulan dari hasil pemeriksaan yang dilakukan oleh tim pemeriksaa

BAB II : URAIAN HASIL PEMERIKSAAN

1. UMUM

A. DASAR PEMERIKSAAN

Memuat tentang :

- Surat pengaduan dari pelapor/Instansi Pelapor
- Surat Perintah Tugas

B. WAKTU PEMERIKSAAN

Waktu pemeriksaan dilaksanakan berdasarkan Surat Perintah Tugas

C. SUSUNAN TIM PEMERIKSA

Susunan tim terdiri dari Pengendali Teknis, Ketua, dan Anggota

D. NARASUMBER

Narasumber yaitu:

- Pihak yang terkait dalam surat pengaduan
- Pihak-pihak yang dianggap mengetahui kasus dimaksud sesuai dengan PKP, dan apabila dalam pelaksanaannya ditemukan hal-hal baru di luar PKP, tim pemeriksa dapat menambah narasumber lainnya yang berkaitan dengan pengaduan dimaksud

E. OBYEK PEMERIKSAAN

Orang/organisasi/lembaga/instansi yang yang dilaporkan sesuai dengan surat pengaduan sesuai dengan kewenangan Inspektorat Provinsi Jambi

2. SUMBER PENGADUAN

Menerangkan identitas surat pengaduan dimaksud

3. MATERI PENGADUAN

Menerangkan inti permasalahan yaitu berupa hasil telaahan surat pengaduan

4. FAKTA YANG DITEMUKAN

Memuat data atau fakta hasil pemeriksaan yang diperoleh, dapat berupa dokumen maupun keterangan/kesaksian dari pihak-pihak terkait antara lain berupa :

- Berita Acara Pemeriksaan
- SK, Akta Perkawinan
- Kartu Keluarga
- KTP

- surat pernyataan
- surat panggilan
- SK Tanggung Jawab Mutlak (SKTM)
- dll.

5. ANALISIS

Menilai atas data/fakta yang diperoleh

BAB III : KESIMPULAN

Membuktikan kebenaran dari surat pengaduan tersebut

BAB IV : SARAN

Membuat rekomendasi atas hasil pemeriksaan sesuai dengan kesimpulan kepada pejabat yang berwenang guna pengambilan kebijakan lebih lanjut

Mengetahui

Jambi, tanggal bulan tahun

Inspektur,

Tim Pemeriksa,

Tanda tangan

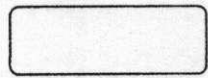
XXXXXXX (nama dan gelar)
Pangkat
NIP.

1. Xxxxxx tanda tangan
NIP
2.
3.

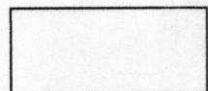
LAMPIRAN

1. Surat Perintah Tugas
2. Berita Acara Pemeriksaan
3. Foto-foto disertai keterangan gambar
4. dokumen-dokumen lainnya yang berkaitan dengan pemeriksaan

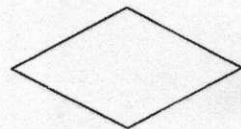
KETERANGAN SIMBOL



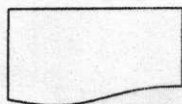
Mulai/Akhir



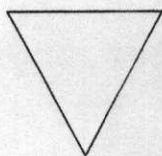
Proses



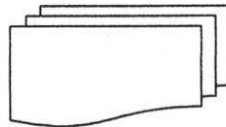
Pegambilan
Keputusan



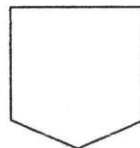
Dokumen



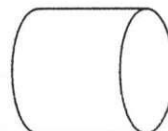
Arsip
Manual



Penggandaan
Dokumen



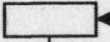
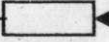
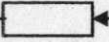
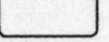
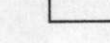
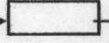
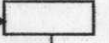
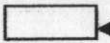
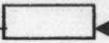
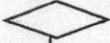

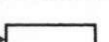
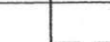
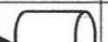

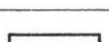
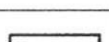
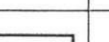
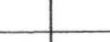







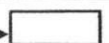
Konektor
(Perpindahan aktivitas
dalam halaman yang
berbeda)




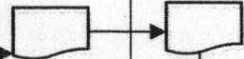


File

 PEMERINTAH PROVINSI JAMBI INSPEKTORAT JAMBI	Nomor SOP	/ITPROV-3/2016
	Tgl Pembuatan	2016
	Tgl. Revisi	2016
	Tgl Efektif	
	Disahkan oleh	Inspektur Provinsi Jambi H. Hefni Zen, S.H., M.M. NIP. 19570721 198503 1 003
Nama SOP		Penanganan Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana
1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih Bebas dari KKN. 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Menteri PAN Nomor PER/21/M.PAN/11/2008 tentang Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan. 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota.		1. Memiliki kemampuan melakukan proses pencatatan surat pengaduan masyarakat baik yang diterima langsung oleh Itprov, maupun pelimpahan dari unit kerja lain. 2. Memiliki kemampuan untuk meneliti dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan pengaduan. 3. Memiliki kemampuan mempelajari peraturan perundang-undangan yang relevan dengan substansi masalah. 4. Memiliki kemampuan untuk mempelajari inti masalah. 5. Memiliki kemampuan dalam mengolah dan menyajikan data dalam bentuk laporan. 6. Mempunyai analisa untuk memberikan saran kepada pimpinan atas kondisi dilapangan.
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan
SOP Reguler		1. ATK 2. Laptop 3. Dokumen dan/atau Informasi 4. Peraturan Perundang-undangan 5. Alat kerja teknis di lapangan
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan
Jika tidak dilaksanakan, maka sulit untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, dan kualitas hasil pengawasan rendah.		Diproses dan dicatat sebagai data elektronik/manual

Diagram Alur (Flowchart SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat

No.	Uraian Kegiatan	KDH		Inspektur	Sekretaris	Irbat	Subbag		Tim Pemeriksa	Pelapor/ Limpahan	Mutu Baku			Keterangan
		Gubernur	Wakil Gubernur				Evlap	Umum			Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Surat Pengaduan Masyarakat diterima.											1-2 jam	Surat Pengaduan	
2.	Inventarisasi dan Penelaahan											1 hari	Surat Pengaduan	
3	Hasil telaah dengan kriteria sbb :											1 hari	Surat Telaahan	
	1. a. dilakukan pemeriksaan;													
	b. dilakukan klarifikasi dan konfirmasi													
	2. Tidak berkadar pengawasan.													
4.	Koordinasi penentuan tim											1 hari	Susunan Tim beserta nama tim	
4.a.	Koordinasi penentuan tim											1 hari	Susunan Tim beserta nama tim	
5.	Penyusunan dan Penyampaian Nota Dinas dan PKP											1 hari	Nota Dinas dan PKP	
6.	Pembuatan SPT											15 menit	SPT	

No.	Uraian Kegiatan	KDH	Inspektur	Sekretaris	Irban	Subbag	Tim	Pelapor/	Mutu Baku	Keterangan
7.	Penandatanganan SPT								15 menit	SPT
8.	Penyerahan SPT								15 menit	SPT
9.	Penyelesaian Draft LHP								3 hari	Draft LHP
10.	Pelaksanaan Ekspose								2-3 jam	Draft LHP
11.	Hasil kesepakatan ekspose (Perbaikan)								1 hari	Draft LHP
12.	Penandatanganan LHP final beserta Nota Dinas.								15 menit	Nota Dinas dan LHP
13.	Penyampaian LHP final beserta Nota Dinas.								15 menit	Nota Dinas dan LHP
14.	Penyampaian LHP beserta Nota Dinas.								15 menit	Nota Dinas dan LHP
15.	Penyampaian LHP beserta Nota Dinas. (disposisi Gubernur)								1 hari	Nota Dinas dan LHP
16.	Penandatanganan Nota Dinas Tindak Lanjut. (dilampirkan Surat Tindak Lanjut)								15 menit	Nota Dinas dan Surat Tindak Lanjut
17.	Penyampaian Nota Dinas Tindak Lanjut (setelah penandatanganan)								15 menit	Nota Dinas dan Surat Tindak Lanjut
18.	Penandatanganan Surat Tindak Lanjut								15 menit	Nota Dinas dan Surat Tindak Lanjut

No.	Uraian Kegiatan	KDH	Inspektur	Sekretaris	Irbn	Subbag	Tim	Pelapor/	Mutu Baku			Keterangan
19.	Penyampaian Surat Tindak Lanjut									1 hari	Nota Dinas dan Surat Tindak Lanjut	
20.	Penyerahan LHP dan Surat Tindak Lanjut.									15 menit	LHP dan Surat Tindak Lanjut	
21.	Penyerahan LHP beserta Surat Tindak Lanjut dari Pendistribusian.									1 hari	LHP dan Surat Tindak Lanjut	

FORMAT LANGKAH KERJA PEMERIKSAN KASUS

NO.	SUMBER INFORMASI	MATERI PENGADUAN	TERLAPOR	NARASUMBER	PENGUMPULAN DATA	KETERANGAN
1						
2						
3						

INSPEKTUR,
(
(
(Tanda tangan
(
XXXXXXX (nama dan gelar)
Pangkat
NIP.

Jambi,..... (tanggal)
(
IRBAN/APIP
(
(
(
(
XXXXXXXXXX (nama dan gelar)
Pangkat
NIP.

B.Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat yang masuk untuk ruang lingkup Inspektorat Provinsi Jambi TA 2018

N O	Surat dari	Nomor dan Tanggal Surat	Ditujukan Kepada	Perihal	Keterangan
1	Berita Online			Dugaan pungutan di SMK 4 Sarolangun	ND- /ITPROV-1.1/XII/2018
2	M. Tola (Kepala Desa Nepal Melintang)		Presiden Jokowi	Permohonan penindakan excavator(Kegiatan PETI Sarolangun)	Surat S-140/180/NM/2016 Dan Surat no.300/24, tanggal 3 maret 2018
3	Amantubillah	Februari 2018	Gubernur Jambi	Pengaduan tentang infrastruktur jalan	S-700/94/Itprov-1.1/VII/2018
4	LSM Sampoerna	Januari 2018	Kejaksaan tinggi Jambi	Laporan tentang pembangunan saluran drainase dan box culvert di KAWASAN Muara Bulian sepanjang kurang lebih 491 meter diduga kurang volume dan tidak sesuai bastek	S-700/230/ITPROV-1.1/vii/2018
5	Masyarakat Desa Koto Baru	Juli 2018	Walikota Sungai Penuh/Inspektur Provinsi Jambi	Keluhan Masyarakat	Masih dalam Proses tindak lanjut oleh Inspektorat Kota Sungai Penuh
6	Satgas Saber Pungli Kab Tebo	1 Nov 2017	Kanwil Kementerian Agama Prov. Jambi	Rekomendasi hasil gelar perkara OTT KUA Rimbo Ilir	
7	Tokoh Masyarakat , Alim Ulama	15 Sept 2017	Kejaksaan Negeri Sungai	Pengaduan kepala desa yang diduga korupsi, Noferman, SPdi tentang dana desa dan	Sudah diperiksa dengan LHP No.700/05/Itkab

	Desa Sungai Betung		Penuh	ADD TA 2015 dan 2016	
8	Pemeriksaan Kasus pengaduan oleh Inspektorat Provinsi Jambi	Inspektoralat Prov. Jambi	Pengawasan dengan tujuan tertentu mengenai dugaan pungli oleh kepala sman 3 kab. Sarolangun	ND-700/107/ITPROV-2/XII/2018	
9	Pemeriksaan Kasus pengaduan pada OPD Pemerintah Provinsi Jambi	Gubernur Jambi	Laporan Keuangan iuran korpri Provinsi Jambi	Sudah diperiksa dengan No. LHP LAP.700/51/ITPR OV.3/II/2018 tgl 27 Februari 2018	
10	Pemeriksaan Kasus pengaduan pada OPD Pemerintah Provinsi Jambi	Gubernur Jambi	Pemeriksaan dengan tujuan tertentu atas Pembangunan Taman Tugu Juang , APBD tahun 2017 pada Dinas PUPR Provinsi Jambi	Sudah diperiksa dengan No. LHP LAP.700/130/ITP ROV.4/VII/2018 tgl 11 Juni 2018	
11	Pemeriksaan Kasus pengaduan pada OPD Pemerintah Provinsi Jambi	Gubernur Jambi	Pemeriksaan dengan tujuan tertentu atas Pengelolaan Dana Hibah Kepada KONI Provinsi Jambi yang bersumber dari APBD 2017	Sudah diperiksa dengan No. LHP LAP.700/51/ITPR OV.3/II/2018 tgl 27 Februari 2018	
12	Pemeriksaan Kasus pengaduan pada OPD Pemerintah Provinsi Jambi	Gubernur Jambi	Pengawasan dengan tujuan tertentu Pada Rumah Sakit Umum Raden Mattaher Provinsi Jambi	Sudah diperiksa dengan No. LHP LAP.700/227/ITP ROV.3/XI/2018 tgl 19 November 2018	
13	Pemeriksaan Kasus pengaduan pada OPD Pemerintah Provinsi Jambi	Gubernur Jambi	pemeriksaan khusus atas hilangnya kendaraan roda 2 (dua) pada Biro Pengelolaan Barang Milik Daerah Setda Provinsi Jambi dan Dinas Kehutanan Provinsi Jambi Tahun 2018.	Sudah diperiksa dengan No. LHP LAP.700 /ITPROV.3/XI/2018 November 2018	
14	Pemeriksaan Kasus pengaduan pada OPD Pemerintah Provinsi Jambi	Gubernur Jambi	Pemeriksaan dengan tujuan tertentu atas penempatan Pejabat Fungsional di Jajaran RSUD Raden Mattaher Jambi.	No. LHP LAP.700/51/ITPR OV.9/I/2019, tgl 14 Januari 2019	

15	Pemeriksaan Kasus pengaduan pada OPD Pemerintah Provinsi Jambi	Gubernur Jambi	Audit tujuan tertentu atas kinerja Manajemen Administrasi Kepegawaian pada Badan Kepegawaian Daerah Jambi	Laporan Masih dalam proses di Sekda Provinsi Jambi
----	--	----------------	---	--

**Kasubbag Perencanaan, Evaluasi
dan Pelaporan,**



Warisno SE, M.Si

Penata Tk.I

NIP. 19710322 199111 1 001

FORMULIR KONSULTASI/ PENGADUAN

Nama : Ayu Rahmawati Oktavin, S.IP, MM
 NIP/NIK : 19881018 200701 2 001
 Alamat :
 Instansi : DINAS Kebudayaan dan Pariwisata Prov. Jambi.
 tanggal : 22 - November 2018.

Judul Konsultasi/Pengaduan

Pembayaran Honor /Jasa Tim PPKD.

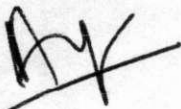
Uraian Masalah

1. Apakah boleh dibayarkan sebesar 1.200.000 sesuai dgn DPA kita?
2. Jasa Kerja PPKD 8 org x 36h x 2 jam satuannya 48 orang 6h?
3. Apakah boleh di SK pd Jasa Kerja dihitung per bulan.


Jawaban Konsultasi/Pengaduan

- Tidak klop dgn SBU krm disana tertulis paket dan waktunya /jam.
- Kalau ngikutin SK GUB pake yg standar Honor /jam.
- 1.5 jt itu tertinggi sd bisa dibawah itu.
- Kalau dihitung per jam
- Gp bali kegiatan sbli 6rp jam msj 2 org, tertinggi 1,5
- Abadikan dgn daftar hadir, sertifikat keahlian.
- Bukan per/bulan lg per jam.
- misal nya ~~500.000~~ 1.200.000 /jam, di SBU tertulis 1.500.000 /jam.
- Siap adwl secara dilampirkan surat Permintaan u/ honor sungter
- dg pengicard, adwul terlampir.
- Absen peserta.
- Di SK dituliskan per jam bukan per bulan.

yang berkonsultasi/
membuat pengaduan


 (Ayu Rahmawati)
 Penata
 19881018 200701 2001

pejabat Inspektorat


 Ir. H. Erwin Idris.
 (Pembina)
 NIP. 196301151994031001.

FORMULIR KONSULTASI/ PENGADUAN

Nama : H. Budi Susanto, SE
NIP/NIK : 19760320 200501 1005
Alamat : P
Instansi : Dishudpar Prov. Jambi
tanggal : 26-04-2018

Judul Konsultasi/Pengaduan

Pergulanan Dinas Dalam daerah Rida Festival Kerinci 2018

Uraian Masalah

Pelaksanaan Festival Kerinci yang dilaksanakan pada tanggal 02 sd 07 Oktober 2018. Untuk itu Pergulanan dinas dalam daerah dari Provinsi Jambi ke Kab. Kerinci di rencanakan selama 5 hari dg penyajian SPT H-Risuh tanggal Pergulanan Dinas - Dimana Dinas kesudayaan dan Provinsi Jambi ada ~~pendukung~~ pendukung berupa kegiatan, dan sound system, dll.

Jawaban Konsultasi/Pengaduan

Sesuai dengan Peraturan Gubernur No. 9 tahun 2017, Pergulanan Dinas yang melebihi dari 3 (tiga) hari harus mendapat persetujuan dari pejabat yang berwenang

yang berkonsultasi/
membuat pengaduan



(H. Budi Susanto)

pejabat Inspektorat



(Mulyono)

FORMULIR KONSULTASI/ PENGADUAN

Nama :
 NIP/NIK :
 Alamat :
 Instansi :
 tanggal :

Judul Konsultasi/Pengaduan

~~Uraian Masalah~~ Jawaban Konsultasi:

- orang 3m jabinya 6m 09 6dan .
- di PPA uah bisa itu, ad setiap org mng? dan s 6m ada 65m .
 ada 2 jam per 6lanya .
- 1.200.000 Golek /jam. msh skawah standar tp dgn smart his rekupitk/
- objek berdasarkan keahlian & mempunyai sertipikat /yg disanatkan
- yg dibelutn oleh lembaga dan asosiasi yg berwenang.
- Pkpdanya mengacu ke-pda sbu.

Jawaban Konsultasi/Pengaduan

yang berkonsultasi/
 membuat pengaduan

pejabat Inspektorat

()

()

FORMULIR KONSULTASI/ PENGADUAN

Nama : Jamal Penta putra, Spd, Msi .
NIP/NIK : 197507271999031003 .
Alamat : Jember
Instansi : DP3AP2.
tanggal : 19-12-2018 .

Judul Konsultasi/Pengaduan

Perbup Tajiabbar no. 40 th 2018

Uraian Masalah

Perbup Tajiabbar no. 40 th 2018 tidak sesuai dengan
Amanah / Tuntutan Perbub no 37 dan 200 28 Tentang
BK PDK. Mohon Solusi untuk Transfer dana ...

Jawaban Konsultasi/Pengaduan

1. APABILA YUDIK SEJALAN DGN PERGUB NO 28/2017 DAN
NO 37/2018 MELAKUKAKAN LK KETIBUAT JUKES OPERASIONAL
SUPAYA DITANGGULI KANS PEKERANYA

yang berkonsultasi/
membuat pengaduan

(Jamal Penta putra) -

pejabat Inspektorat

(Mulyono)