



PEMERINTAH PROVINSI JAMBI
INSPEKTORAT JAMBI

<p>PEMERINTAH PROVINSI JAMBI INSPEKTORAT JAMBI</p>	Nomor SOP	401ITPROV-3/2017
	Tgl Pembuatan	2016
	Tgl. Revisi	Desember 2017
	Tgl Efektif	
	Disahkan oleh	 INSPEKTORAT DAERAH Dr. Kailan / S.H., M.Hum NIP. 19601023 198903 1 003
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat	
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
<ol style="list-style-type: none"> 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. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah Daerah 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. 	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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	Irbn	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	Irbn	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 Surat Tindak Lanjut
17.	Penyampaian Nota Dinas Tindak Lanjut (setelah penandatanganan)								15 menit	Nota Dinas Surat Tindak Lanjut
18.	Penandatanganan Surat Tindak Lanjut								15 menit	Nota Dinas Surat Tindak Lanjut

No.	Uraian Kegiatan	KDH	Inspektur	Sekretaris	Irbn	Subbag	Tim	Pelapor/	Mutu Eaku	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 dan Pendistribusian.								1 hari	LHP dan Surat Tindak Lanjut