



PEMERINTAH KABUPATEN LANDAK

INSPEKTORAT

SEKRETARIAT

Nomor SOP	700/ 29 /ITKAB/2021
Tanggal Pembuatan	6 April 2021
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	April 2021
Disahkan Oleh	Plt. INSPEKTUR KABUPATEN LANDAK  HERI ADIWIJAYA, SE NIP. 19740705 200604 1 007
Pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat	

Dasar Hukum






1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5041);
5. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;

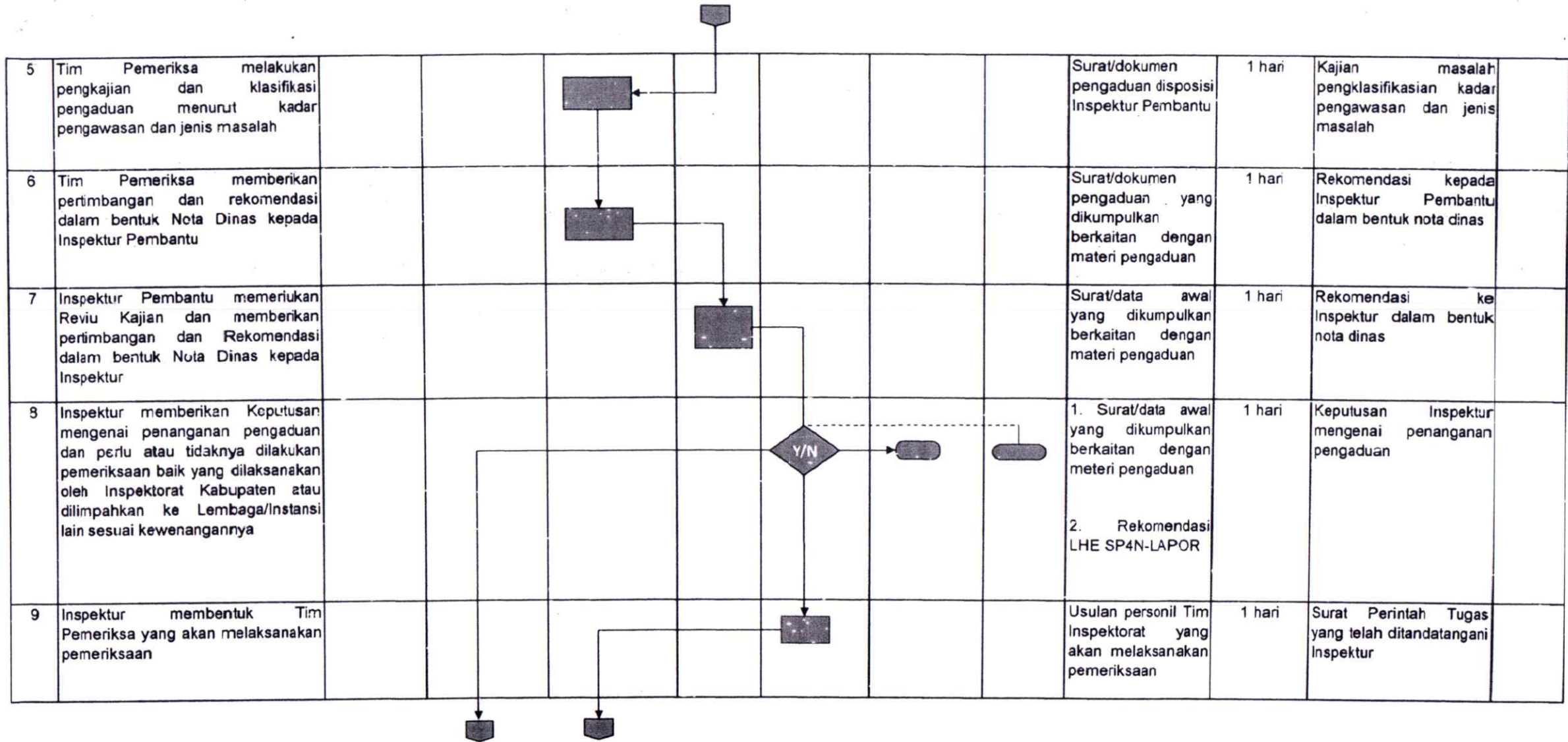
Kualifikasi Pelaksana

Memiliki Pengetahuan dalam Bidang Pelayanan Publik dan Informatika

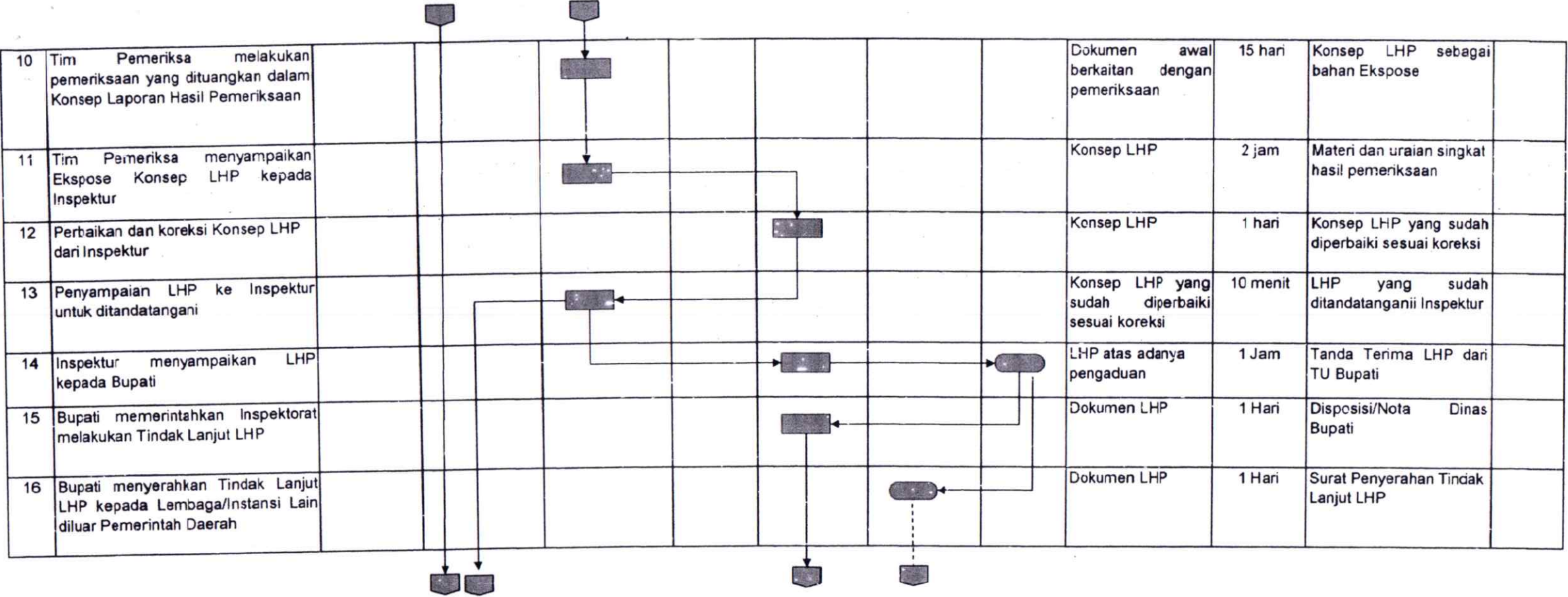
<p>7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;</p> <p>9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 Tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;</p> <p>11. Peraturan Bupati Landak Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2016 Nomor 414) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Landak Nomor 43 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Landak Nomor 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat (Berita Daerah Kabupaten Landak Tahun 2020 Nomor 668);</p> <p>12. Peraturan Bupati Landak Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Landak;</p>	
<p>Keterkaitan</p> <p>SOP Pengelolaan Pengaduan Melalui LAPOR! - SP4N</p>	<p>Peralatan/Perlengkapan</p> <p>Komputer, Jaringan/Akses Internet, Alat Tulis Kantor (ATK)</p>
<p>Peringatan</p> <p>1. Laporan yang tidak lengkap tidak ditindaklanjuti.</p> <p>2. Jika SOP ini tidak dijalankan maka proses penanganan tidak bisa dilaksanakan.</p> <p>3. SOP tidak dijalankan maka akan mendapatkan teguran dari Ombudsman</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan</p> <p>Semua pengaduan harus dicatat dan di arsipkan dengan baik.</p>

**BAGAN ALUR SOP PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
INSPEKTORAT KABUPATEN LANDAK**

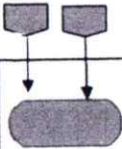
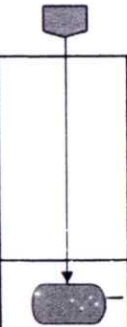


No	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Ket
		Pelapor	Sekretariat	Tim Pemeriksa	Irbn	Inspektur	Lembaga/ Instansi Lain	Bupati	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan Masyarakat disampaikan ke Inspektur melalui Sekretariat								Surat/dokumen pengaduan	10 menit	Surat/dokumen pengaduan tercatat di Sekretariat	
2	Inspektur memberikan disposisi ke Inspektur Pembantu terkait masalah yang dilaporkan melalui Sekretariat								Surat/dokumen pengaduan dan form disposisi	15 menit	Surat/dokumen pengaduan yang sudah dibaca dan disposisi berisi arahan kepada inspektur pembantu	
3	Sekretariat mencatat pengaduan ke dalam Agenda Surat Masuk dan selanjutnya menyampaikan disposisi Inspektur ke Inspektur Pembantu								Surat/dokumen pengaduan dan disposisi	15 menit	Pencatatan surat/dokumen pengaduan di dalam agenda surat masuk dan siap disampaikan ke Inspektur Pembantu	
4	Inspektur Pembantu menelaah disposisi Inspektur dan memberikan disposisi kepada Tim Pemeriksa untuk mengkaji pengaduan tersebut								Surat/dokumen pengaduan dan form disposisi Inspektur Pembantu	30 menit	Disposisi berisi arahan kepada Tim Pemeriksa	
												



5	Tim Pemeriksa melakukan pengkajian dan klasifikasi pengaduan menurut kadar pengawasan dan jenis masalah						Surat/dokumen pengaduan disposisi Inspektur Pembantu	1 hari	Kajian masalah pengklasifikasian kadar pengawasan dan jenis masalah
6	Tim Pemeriksa memberikan pertimbangan dan rekomendasi dalam bentuk Nota Dinas kepada Inspektur Pembantu						Surat/dokumen pengaduan yang dikumpulkan berkaitan dengan materi pengaduan	1 hari	Rekomendasi kepada Inspektur Pembantu dalam bentuk nota dinas
7	Inspektur Pembantu memeriuken Reviu Kajian dan memberikan pertimbangan dan Rekomendasi dalam bentuk Nota Dinas kepada Inspektur						Surat/data awal yang dikumpulkan berkaitan dengan materi pengaduan	1 hari	Rekomendasi ke Inspektur dalam bentuk nota dinas
8	Inspektur memberikan Keputusan mengenai penanganan pengaduan dan perlu atau tidaknya dilakukan pemeriksaan baik yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten atau dilimpahkan ke Lembaga/Instansi lain sesuai kewenangannya						1. Surat/data awal yang dikumpulkan berkaitan dengan meteri pengaduan 2. Rekomendasi LHE SP4N-LAPOR	1 hari	Keputusan Inspektur mengenai penanganan pengaduan
9	Inspektur membentuk Tim Pemeriksa yang akan melaksanakan pemeriksaan						Usulan personil Tim Inspektorat yang akan melaksanakan pemeriksaan	1 hari	Surat Perintah Tugas yang telah ditandatangani Inspektur



10	Tim Pemeriksa melakukan pemeriksaan yang dituangkan dalam Konsep Laporan Hasil Pemeriksaan							Dokumen awal berkaitan dengan pemeriksaan	15 hari	Konsep LHP sebagai bahan Ekspose
11	Tim Pemeriksa menyampaikan Ekspose Konsep LHP kepada Inspektur							Konsep LHP	2 jam	Materi dan uraian singkat hasil pemeriksaan
12	Pertbaikan dan koreksi Konsep LHP dari Inspektur							Konsep LHP	1 hari	Konsep LHP yang sudah diperbaiki sesuai koreksi
13	Penyampaian LHP ke Inspektur untuk ditandatangani							Konsep LHP yang sudah diperbaiki sesuai koreksi	10 menit	LHP yang sudah ditandatangani Inspektur
14	Inspektur menyampaikan LHP kepada Bupati							LHP atas adanya pengaduan	1 Jam	Tanda Terima LHP dari TU Bupati
15	Bupati memerintahkan Inspektorat melakukan Tindak Lanjut LHP							Dokumen LHP	1 Hari	Disposisi/Nota Dinas Bupati
16	Bupati menyerahkan Tindak Lanjut LHP kepada Lembaga/Instansi Lain diluar Pemerintah Daerah							Dokumen LHP	1 Hari	Surat Penyerahan Tindak Lanjut LHP

17	Dokumentasi Surat Pengaduan baik yang berkadar pengawasan maupun yang tidak, bukti/dokumen dan LHP terhadap pengaduan berkadar pengawasan diarsipkan								Dokumen Pengaduan LHP Bukti yang diperoleh saat pemeriksaan	15 menit	Arsip Pengaduan dengan baik Penanganan tertata	
18	Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan								Pemantauan Hasil Pemeriksaan (PHP)	Relatif	Matrik Perkembangan Tindak Lanjut	