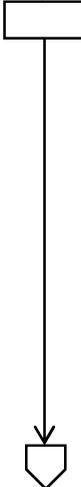
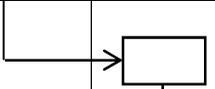


 <p style="text-align: center;"><b>PEMERINTAH KABUPATEN MUKOMUKO</b> <b>INSPEKTORAT KABUPATEN MUKOMUKO</b></p> <p style="text-align: center;">Jl. Imam Bonjol Komplek Perkantoran Pemerintah Kabupaten Mukomuko ☎ ( 0737 ) 71248 Kode POS 38712</p>	Nomor SOP	700/12/ITDA/SOP/III/2021
	Tanggal Pembuatan	06 Desember 2021
	Tanggal Revisi (ditinjau kembali)	-
	Tanggal Efektif	06 Desember 2021
	Disahkan Oleh	Inspektur Inspektorat Daerah Kab. Mukomuko
<b>Sub Bagian</b>	Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan Daerah</li> <li>4. Undnag-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara</li> <li>6. Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah</li> <li>7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah</li> <li>8. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam pencegahan dan pemberantasan Tindak Pidana Korupsi</li> <li>9. Permendagri No. 25 Tahun 2007 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan</li> <li>10. Permenpan No. PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah</li> <li>11. Peraturan Bupati Mukomuko Nomor 43 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Mukomuko</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal Strata Satu (S1)</li> <li>2. Memiliki pengetahuan tentang prinsip-prinsip praktek dan teknik audit.</li> <li>3. Memiliki pengetahuan tentang peraturan hukum, Peraturan Perundang-undangan, dan ketentuan lainnya yang berkaitan dengan audit kasus.</li> <li>4. Kemampuan memahami kasus kerahasiaan dan perlindungan terhadap sumber-sumber informasi.</li> <li>5. Kemampuan menggunakan peralatan komputer perangkat lunak dalam rangka proses audit.</li> </ol>
<b>Keterkaitan</b>	<b>Peralatan / Perlengkapan</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Prundang-undangan</li> <li>2. Alat Bukti Pendukung</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Dokumen Pengaduan Masyarakat</li> </ol>
<b>Peringatan</b>	<b>Pencatatan dan Pendataan</b>
Bahwa Berkas Pengaduan Bersifat Rahasia	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disimpan sebagai manual</li> <li>2. Sebagai pedoman dalam penjatuhan hukuman kepada yang bersangkutan</li> </ol>

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA							MUTU BAKU			KET
		PENGADU	PETUGAS PENERIMA PENGADUAN (SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN)	KASUBAG UMUM DAN KEUANGAN	TIM TINDAK LANJUT	TIM/IRBAN	SEKRETARIS	INSPEKTUR	PERSYARATAN KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Menerima Pengaduan secara langsung ataupun melalui Email, Whatspp, Surat, Kotak Pengaduan, Pelimpahan APH, Saluran Pengaduan Lainnya								Berkas Pengaduan	3 Hari	Berkas Pengaduan melalui Email, Whatsapp, Surat, Kotak Pengaduan, Pelimpahan APH, Saluran Pengaduan Lainnya	
2	Rekam Data Pengaduan yang diberikan secara lengkap . Petugas Penerima Pengaduan memeriksa kelengkapan data Pengaduan (Jika data lengkap Petugas melanjutkan ke tahapan penerbitan Nomor Register dan jika data pengaduan tidak lengkap, petugas Penerima Pengaduan memberikan waktu kepada pelapor untuk melengkapi)								Data Pengaduan lengkap/ tidak lengkap	1 - 3 Hari	Formulir isian, Berkas Pengaduan meliputi (Nama dan Alamat, Uraian Pengaduan, Permintaan Penyelesaian yg diajukan, Tempat, Waktu Penyampaian, dan tanda tangan)	

3.	Penerbitan Nomor register (sebagai identitas pengaduan masyarakat) Kepada Penerima Pengaduan								Berkas Pengaduan Lengkap	1 Hari	Nomor Register Pengaduan	
4.	Pemberitahuan Nomor Register kepada Pengadu (baik secara langsung atau melalui No Tlp/Whatsapp/Email)								Nomor Register Pengaduan	3 Hari	Bukti Pemberitahuan Nomor Register	
5.	Petugas Penerima Pengaduan menyerahkan berkas Pengaduan yg telah lengkap ke Kasubbag Umum dan Keuangan								Berkas Pengaduan yang lengkap dan Nomor Register Pengaduan	1 Hari	Tanda Terima penyerahan Bekas	
6.	Kasubbag Umum dan Keuangan mendistribusikan Berkas Pengaduan kepada sekretaris ITDA								Berkas Pengaduan yang lengkap dan Nomor Register Pengaduan	1 Hari	Tanda Terima penyerahan Bekas	
7.	Sekretaris Menerima berkas pengaduan dari Kasubbag Umum								Berkas Pengaduan yang lengkap dan Nomor Register Pengaduan	1 Hari	Tanda Terima penyerahan Bekas	
8.	Sekretaris meneruskan Berkas Pengaduan kepada Inspektur								Berkas Pengaduan yang lengkap dan Nomor Register Pengaduan Lembar Disposisi	1 Hari	Tanda Terima Pelimpahan Bekas	

9	Inspektur menerima berkas Pengaduan dari Sekretaris								Berkas Pengaduan yang lengkap dan Nomor Register Pengaduan Lembar Disposisi	1 Hari	Lembar Disposisi	
10	Inspektur menerbitkan Surat Penugasan kepada Tim Penelaah/Irban yang ditunjuk sesuai Materi Aduan								Berkas Pengaduan yang lengkap dan Nomor Register Pengaduan Lembar Disposisi	1-3 Hari	Surat Tugas	
11	Tim Penelaah/ Irban yang ditunjuk Menerima Penugasan dan Berkas Pengaduan dari Inspektur								Berkas Pengaduan yang lengkap dan Nomor Register Pengaduan Lembar Disposisi	1-3 Hari	Berkas Pengaduan dan Surat Tugas	
12.	Tim Penelaah melakukan telaah terhadap materi aduan, yang meliputi 1. Apa Materi Pengaduannya ( <i>what</i> ) 2. Siapa Nama Pejabat dan/atau Pegawai yg diadukan ( <i>who</i> ) 3. Kapan materi aduan tersebut terjadi ( <i>when</i> ); 4. Di mana materi aduan tersebut terjadi ( <i>where</i> ); dan 5. Bagaimana Materi aduan tersebut terjadi ( <i>how</i> ).							 	Materi Pengaduan	3-7 Hari	Hasil Telaah	

13.	<p>Tim Penelaah meminta data tambahan kepada pengadu dalam hal materi pengaduan yang diterima dianggap kurang jelas atau kurang memadai untuk ditindaklanjuti. Apabila materi pengaduan tidak jelas dan tidak dapat diperjelas dan/atau data tambahan atau hasil konfirmasi/ klarifikasi yang disampaikan pengadu kepada Penelaah dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari sejak permintaan data tambahan oleh Tim Penelaah/ Pengkaji dan/ atau Pejabat dan/atau pegawai yang diadukan tidak jelas, telah pensiun atau telah meninggal dunia, maka pengaduan masyarakat tersebut diputuskan sebagai pengaduan yang tidak dapat ditindaklanjuti.</p> <p>Tim Penelaah dalam Hal ini Pengendali Mutu meneruskan hasil telaahan dari materi aduan yang sudah ditandatangani kepada Inspektur</p>					TIDAK		YA	Materi Pengaduan	3-7 Hari	Hasil Telaah	
14.	Inspektur menerima Laporan Hasil dari Tim Penelaah yang ditunjuk								Materi Pengaduan	1 – 3 Hari	Laporan Telaah	
15.	Inspektur mengoreksi Laporan Telaah sebelum dilakukan Ekspose ke Bupati/Pelapor/APH									1 – 3 Hari	Laporan Telaah/Surat Penugasan	

16.	Inspektur dan Tim Penelaah melakukan ekspose terhadap Laporan Hasil Kajian kepada Bupati/ Pelapor/ APH									1 – 7 Hari	Berita Acara/Daftar Hadir Ekspose
17.	Inspektur menerbitkan Surat Penugasan ADTT/AI jika Laporan Hasil Kajian/analisa dapat dilanjutkan, dan tidak menerbitkan Penugasan jika Laporan tidak dapat dilanjutkan									1 – 3 Hari	Surat Penugasan/ Surat Penolakan
18.	Sekretaris menerima disposisi dari Inspektur dan menyerahkan Laporan Hasil Telaah kepada Tim Tindaklanjut ITDA untuk diarsipkan									1 – 3 Hari	Disposisi/Laporan Hasil Telaah
19.	Tim Tindak Lanjut Mengarsipkan Laporan									1 – 3 Hari	Laporan Hasil Telaah

Mukomuko, 06 Desember 2021

Plt. Inspektur



**APRIANSYAH, ST**

Pembina Utama Muda/ IV.c

NIP.197304012006041003