

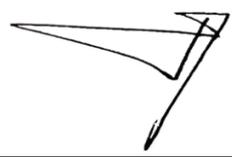


PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH
INSPEKTORAT

Jl. Pemuda No. 127 - 133
Semarang 50132 Telp. : 024 – 3556230 Fax. : 024 - 3514351
Email: inspektorat@jatengprov.go.id
Web: inspektorat.jatengprov.go.id

SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURE)
**PENANGANAN PENGADUAN
MASYARAKAT**

Nomor Dokumen : IPPJT.IP.SOP.02[△]
Nomor Revisi : 02
Tanggal Efektif : AGUSTUS 2019
Halaman : 1 dari 12

Pengesahan	Dibuat oleh :	Diperiksa oleh :	Disahkan oleh :
Tanda Tangan :			
Nama :	Sri Rahayuningsih, SE, MM	Dhoni Widiyanto, S.Sos,M.Si	Hendri Santosa, SE,Ak,M.Si,CA
Jabatan :	Kepala Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan	Wakil Manajemen	.Inspektur
Tanggal :	AGUSTUS 2019	AGUSTUS 2019	AGUSTUS 2019

STATUS DOKUMEN

Dokumen Master :

Copy Dokumen Terkendali :

Copy Dokumen Tak Terkendali :

Nomor Distribusi Dokumen :

Dokumen Kadaluarsa :



**INSPEKTORAT
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**

No.Dok : IPPJT IP. SOP.05
No.Revisi : 01
Tanggal : JULI 2018
Halaman : 2 / 13

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SOP

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR DISTRIBUSI	3
DAFTAR REVISI DAN PERUBAHAN	4
1. TUJUAN	5
2. DEFINISI	5
3. RUANG LINGKUP	5
4. REFERENSI	5
5. FLOWCHART	6
6. URAIAN PROSEDUR	9
7. CATATAN/REKAMAN	13



**INSPEKTORAT
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**

No.Dok : IPPJT IP. SOP.05
No.Revisi : 01
Tanggal : JULI 2018
Halaman : 3 / 13

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SOP

DAFTAR DISTRIBUSI

No.Urut	No. Distribusi	Bagian Yang Menerima
1	01	Inspektur
2	02	Inspektur Pembantu Wilayah I
3	02.1	Pengendali Teknis I
4	02.2	Pengendali Teknis II
5	02.3	Pengendali Teknis III
6	02.4	Ketua Tim I
7	02.5	Ketua Tim II
8	02.6	Ketua Tim III
9	03	Inspektur Pembantu Wilayah II
10	03.1	Pengendali Teknis I
11	03.2	Pengendali Teknis II
12	03.3	Pengendali Teknis III
13	03.4	Ketua Tim I
14	03.5	Ketua Tim II
15	03.6	Ketua Tim III
16	04	Inspektur Pembantu Wilayah III
17	04.1	Pengendali Teknis I
18	04.2	Pengendali Teknis II
19	04.3	Pengendali Teknis III
20	04.4	Ketua Tim I
21	04.5	Ketua Tim II
22	04.6	Ketua Tim III
23	05	<i>Inspektur Pembantu Khusus</i> 
24	05.1	<i>Pengendali Teknis I</i>
25	05.2	<i>Pengendali Teknis II</i>
26	05.3	<i>Ketua Tim I</i>
27	05.4	<i>Ketua Tim II</i>
28	06	Sekretaris
29	06.1	Ka sub Bag. Perencanaan
30	06.2	Ka sub Bag. Evaluasi & Laporan
31	06.3	Ka sub Bag. Administrasi & Umum



**INSPEKTORAT
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**

No.Dok : IPPJT IP. SOP.05
No.Revisi : 01
Tanggal : JULI 2018
Halaman : 4 / 13

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SOP

DAFTAR REVISI DAN PERUBAHAN

Tanggal	Disposisi Perubahan	Keterangan
Juli 2018	Penyesuaian klausul ISO 9001:2015: <ol style="list-style-type: none">Perubahan dari Inspektur Pembantu Wilayah IV menjadi Inspektur Pembantu Khusus;Nomor dokumen yang semula IPPJT.EVAL.SOP.02 diganti IPPJT.IP.SOP.02;Referensi menggunakan Klausul ISO 9001:2015 8.5.1 tentang Pengendalian Penyediaan Jasa Layanan dan referensi pelaksanaan Pergub tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.Perubahan Flowchart dari Kasubag Evaluasi menjadi Inspektur Pembantu Khusus dan atau Penanggung jawab serta perubahan prosedur.Uraian prosedur dari Kasubag Evaluasi menjadi Inspektur Pembantu Khusus dan atau Penanggung jawab serta perubahan prosedur.	Halaman distribusi Halaman Pengesahan Halaman 5 Halaman 7, 8 dan 9 Halaman 10,11 dan 12



**INSPEKTORAT
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**

No.Dok : IPPJT IP. SOP.05
No.Revisi : 01
Tanggal : JULI 2018
Halaman : 5 / 13

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SOP

1. TUJUAN

SOP ini disusun sebagai pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat agar :

- 1.1. Pengaduan Masyarakat sebagai bentuk pengawasan masyarakat yang tertangani dengan baik dan didukung dengan bukti yang akurat sesuai ketentuan/ aturan yang berlaku;
- 1.2. terselesainya penanganan aduan masyarakat dengan cepat dan terkendalinya dokumen tindak lanjut hasil pemeriksaan;

2. DEFINISI

- 2.1 Pengawasan Masyarakat adalah pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.
- 2.2 Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Pemerintah terkait.
- 2.3 Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, dan pengadministrasian hasil tindaklanjut;
- 2.4 Pelapor adalah individu, kelompok masyarakat dan lembaga pemerintah yang menyampaikan Pengaduan kepada instansi/lembaga pemerintah.
- 2.5 Status Selesai adalah apabila instansi yang berwenang telah menerbitkan Laporan Hasil Pemeriksaan atas Pengaduan masyarakat.

3. RUANG LINGKUP

- 3.1. Penanganan Pengaduan masyarakat mulai penerimaan aduan, pencatatan, penyusunan telaah staf, penyusunan tim pemeriksa atau dikerjasamakan dengan Inspektorat Kabupaten/Kota;
- 3.2. Pengadministrasi/mendokumentasikan hasil pemantauan tindak lanjut.

4. REFERENSI

- 4.1 Klausul ISO 9001:2015 8.5.1 tentang Pengendalian Penyediaan Jasa Layanan;[△](#)
- 4.2 Peraturan Menteri PAN-RB Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
- 4.3 Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 33 Tahun 2009 tentang Pedoman Tata Naskah Dinas di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
- 4.4 Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 56 tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Provinsi Jawa Tengah; [△](#)



**INSPEKTORAT
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**

No.Dok : IPPJT IP. SOP.05
No.Revisi : 01
Tanggal : JULI 2018
Halaman : 6 / 13

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SOP

- 4.5 SOP Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan (IPPJT.EVAL.SOP.01)
- 4.6 SOP Pengelolaan Surat Masuk (IPPJT.SAU.SOP.13)
- 4.7 SOP Pengelolaan Surat Keluar (IPPJT.SAU.SOP.14)



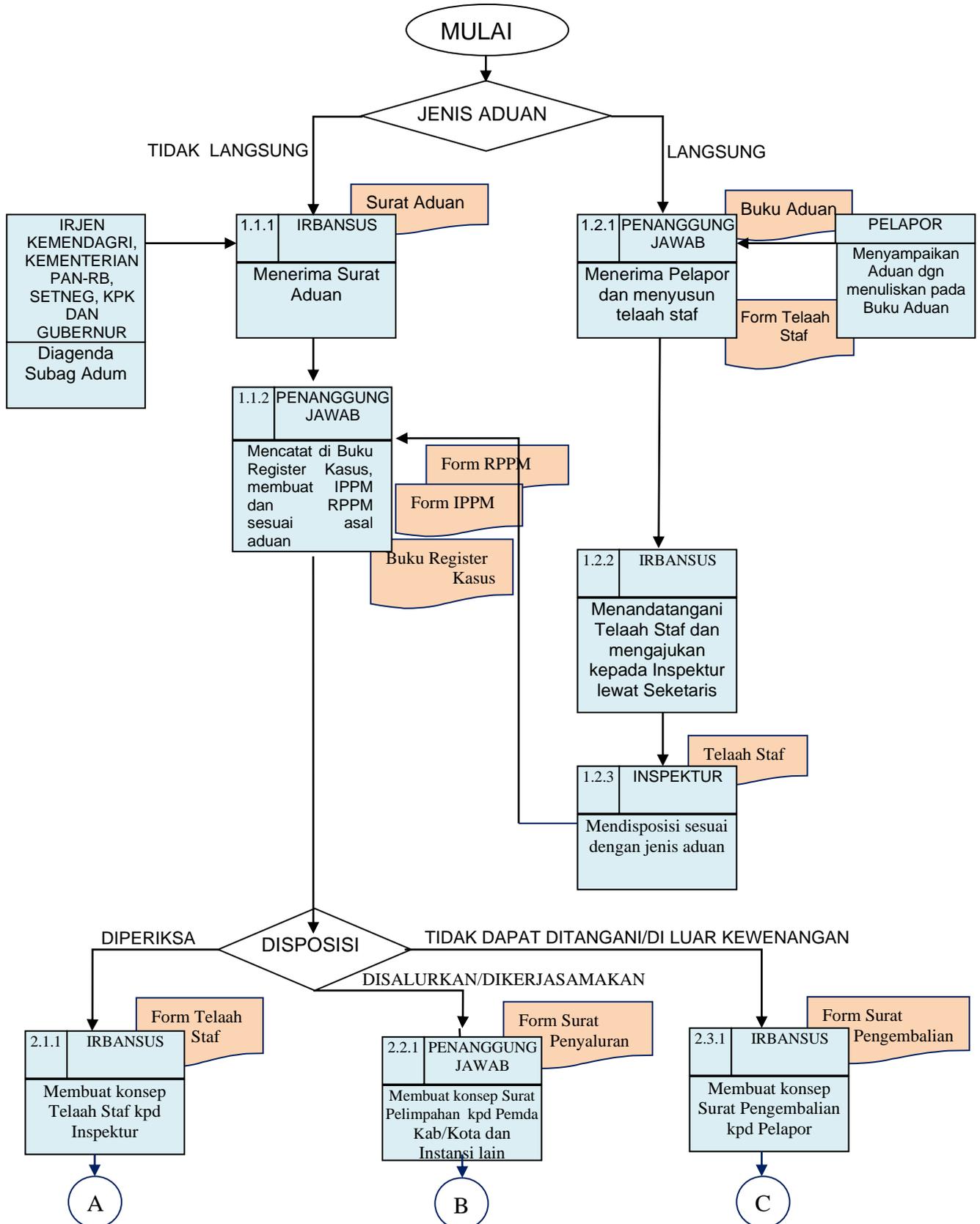
INSPEKTORAT PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

No.Dok : IPPJT IP. SOP.05
No.Revisi : 01
Tanggal : JULI 2018
Halaman : 7 / 13

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SOP

5. FLOWCHART



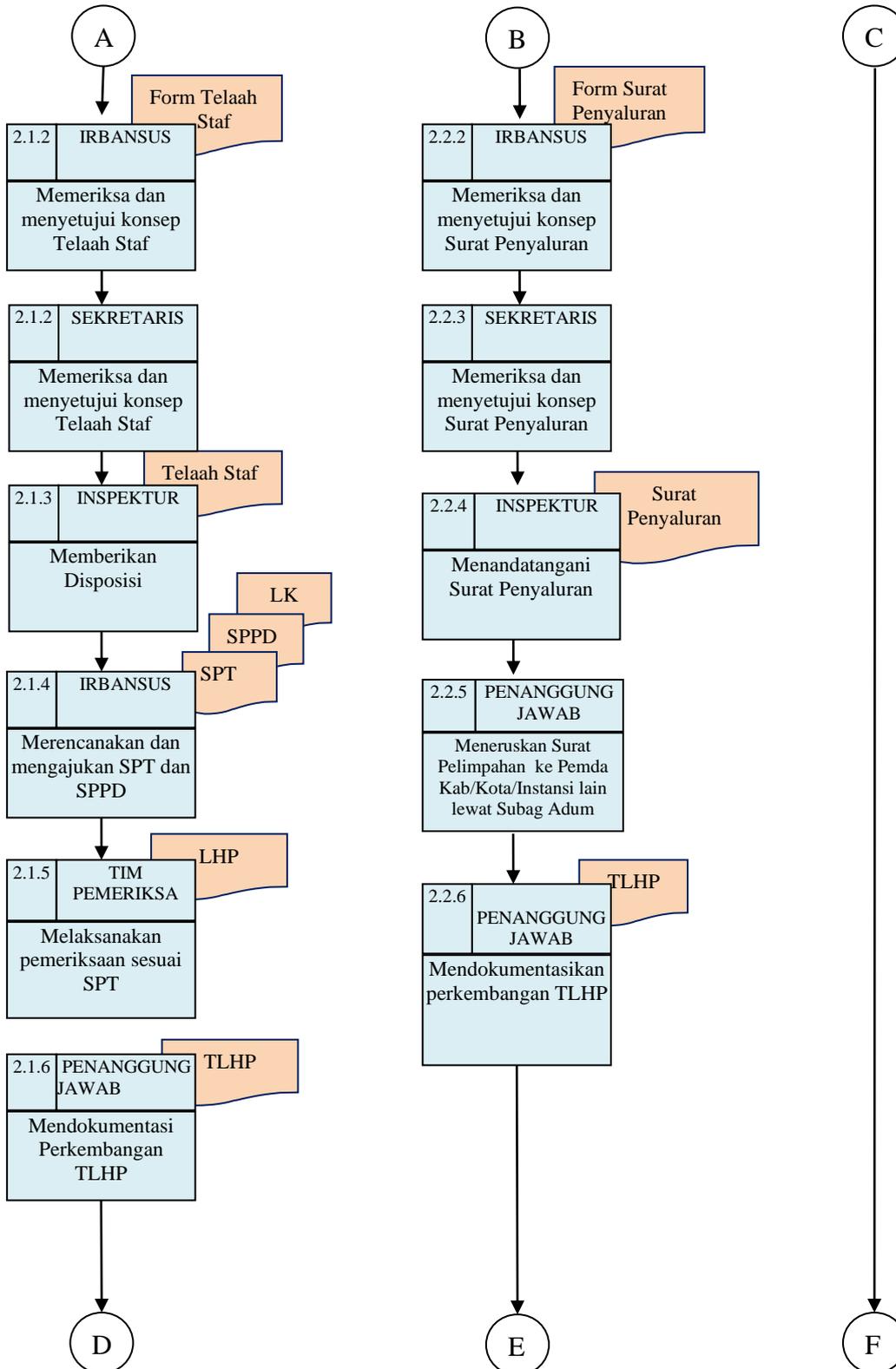


INSPEKTORAT PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

No.Dok : IPPJT IP. SOP.05
No.Revisi : 01
Tanggal : JULI 2018
Halaman : 8 / 13

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SOP



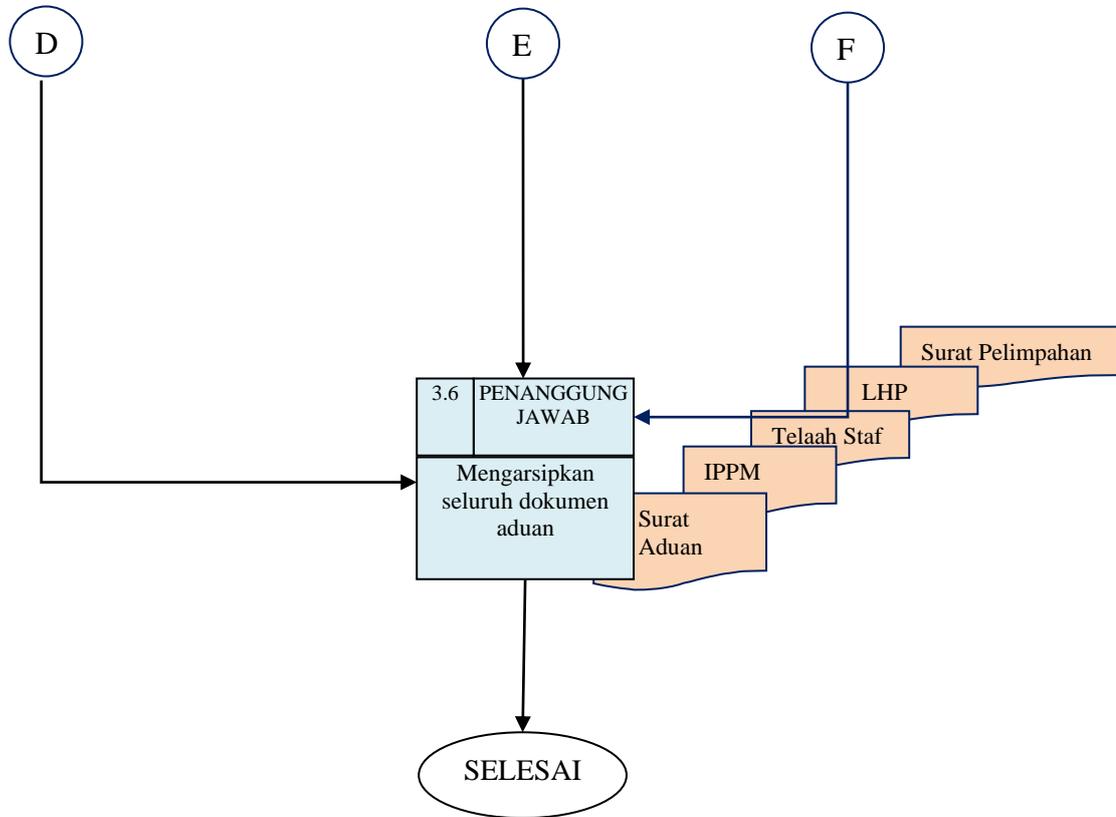


**INSPEKTORAT
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**

No.Dok : IPPJT IP. SOP.05
No.Revisi : 01
Tanggal : JULI 2018
Halaman : 9 / 13

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SOP





**INSPEKTORAT
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**

No.Dok : IPPJT IP. SOP.05
No.Revisi : 01
Tanggal : JULI 2018
Halaman : 10 / 13

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SOP

6. URAIAN PROSEDUR

6.1 Perencanaan

6.1.1. Pengaduan Secara Tertulis

6.1.1.1. **Inspektur Pembantu Khusus (Irbansus)** menerima surat pengaduan menurut disposisi Inspektur sesuai dengan SOP Pengelolaan Surat Masuk (IPPJT.SAU.SOP.13).

6.1.1.2. **Penanggungjawab** mencatat di Buku Register Kasus, membuat Telaah Pengaduan Masyarakat menggunakan Form Ikhtisar Penanganan Pengaduan Masyarakat (Form IPPM) serta Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Masyarakat (Form RPPM) sesuai dengan asal Pengaduan (Kementerian PAN-RB, Inspektorat Jenderal Kemendagri, Sekretariat Negara, KPK-RI dan Dumas Gubernur), kemudian diteruskan ke IRBANSUS (maksimal 60 menit)

6.1.2. Pengaduan Langsung

6.1.2.1. **Penanggungjawab** menerima pelapor untuk menuliskan materi aduan di Buku Aduan dan selanjutnya menyusun konsep Telaah Staf untuk diajukan kepada IRBANSUS. Maksimal 60 menit

6.1.2.2. **Inspektur Pembantu Khusus** memeriksa dan memberikan persetujuan konsep Telaah Staf dengan cara memberikan paraf pada konsep tersebut dan mengajukan kepada Inspektur lewat **Sekretaris** untuk diberikan disposisi. Maksimal 60 menit.

6.1.2.3. **Inspektur** mendisposisi sesuai dengan jenis aduan, kepada **Inspektur Pembantu Khusus** selanjutnya ikuti langkah 6.1.1.2. Maksimal 1 hari kerja.

6.2 Pelaksanaan

6.2.1. **Jika Disposisi Inspektur** : Diperiksa,

6.2.1.1. **Penanggung jawab** membuat membuat Konsep telaah staf yang kemudian diajukan kepada **Inspektur Pembantu Khusus** Maksimal 2 jam.

6.2.1.2. **Inspektur Pembantu Khusus** memeriksa dan menyetujui konsep telaah staf kepada Inspektur. Maksimal 30 menit.

6.2.1.3. **Sekretaris** memeriksa dan menyetujui konsep telaah staf dengan cara memberikan paraf pada konsep tersebut. Maksimal 30 menit.



**INSPEKTORAT
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**

No.Dok : IPPJT IP. SOP.05
No.Revisi : 01
Tanggal : JULI 2018
Halaman : 11 / 13

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SOP

- 6.2.1.4. **Inspektur** memberikan disposisi konsep telaah staf tersebut. Maksimal 1 hari kerja.
- 6.2.1.5. **Inspektur Pembantu Khusus** merencanakan dan menyusun Tim Pemeriksa dengan mengajukan SPT , SPPD dan Langkah Kerja (LK) untuk diajukan kepada Inspektur melalui Sekretaris. Maksimal 1 hari.
- 6.2.1.6. **Tim Pemeriksa** melaksanakan pemeriksaan sesuai dengan SPT.
- 6.2.1.7. **Penanggung jawab** mendokumentasikan perkembangan TLHP. Maksimal 2 jam.
- 6.2.1.8. **Penanggung jawab** mengarsipkan seluruh dokumen tentang aduan masyarakat. Maksimal 2 jam.
- 6.2.1.9. **Selesai.**
- 6.2.2. **Jika Disposisi : Dilimpahkan (Dikerjasamakan)**
- 6.2.2.1. **Penanggung jawab** membuat Konsep Surat untuk menyalurkan/melimpahkan penanganan pengaduan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten/Kota/Instansi lain yang kemudian diajukan kepada **Inspektur Pembantu Khusus**. Maksimal 30 menit.
- 6.2.2.2. **Inspektur Pembantu Khusus** memeriksa dan memberikan persetujuan Konsep Surat untuk melimpahkan penanganan pengaduan masyarakat dengan cara memberikan paraf pada konsep tersebut. Maksimal 30 menit.
- 6.2.2.3. **Sekretaris** memeriksa dan memberikan persetujuan Konsep Surat untuk melimpahkan penanganan pengaduan masyarakat dengan cara memberikan paraf pada konsep tersebut. Maksimal 30 menit.
- 6.2.2.4. **Inspektur** menandatangani Surat Pelimpahan penanganan pengaduan masyarakat dimaksud. Maksimal 1 hari kerja
- 6.2.2.5. **Penanggungjawab** meneruskan surat pelimpahan penanganan pengaduan masyarakat yang sudah ditandatangani Inspektur ke Pemerintah Kab./Kota/Instansi lain melalui Subag Administrasi dan Umum sesuai dengan SOP Pengelolaan Surat Keluar (IPPJT.SAU.SOP.14). Maksimal 30 menit.
- 6.2.2.6. **Penanggungjawab** mendokumentasikan perkembangan TLHP. Maksimal 2 jam.
- 6.2.2.7. **Selesai.**



**INSPEKTORAT
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**

No.Dok : IPPJT IP. SOP.05
No.Revisi : 01
Tanggal : JULI 2018
Halaman : 12 / 13

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SOP

6.2.3. Jika Disposisi Inspektur : Tidak Dapat Ditangani/Di Luar Kewenangan

6.2.3.1. **Penanggung jawab** mengarsipkan seluruh dokumen tentang aduan masyarakat. Maksimal 2 jam.

6.2.3.2. **Selesai.**

7. CATATAN/ REKAMAN

NO. DOKUMEN

7.1	Surat Aduan	-
7.2	Buku Aduan	IPPJT.IP.SOP.02.IK.00.FM.01
7.3	Buku Register Kasus	IPPJT.IP.SOP.02.IK.00.FM.02
7.4	Form IPPM	IPPJT.IP.SOP.02.IK.00.FM.03
7.5	Form RPPM	IPPJT.IP.SOP.02.IK.00.FM.04
7.6	Berita Acara Pemutakhiran Data TLHP	IPPJT.EVAL.SOP.01.IK.01.FM.8
7.7	SPT	-
7.8	SPPD	-
7.9	LHP	IPPJT.IP.SOP.01.IK.00.FM.01
7.10	Telaah Staf	-
7.11	Surat Penyaluran	-