

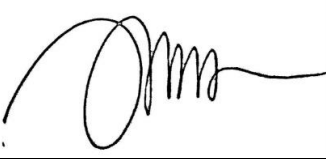

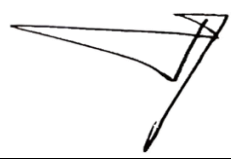


PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
**INSPEKTORAT**

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<sup>△</sup>  
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**

<b>No.Urut</b>	<b>No. Distribusi</b>	<b>Bagian Yang Menerima</b>
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"><li>Perubahan dari Inspektur Pembantu Wilayah IV menjadi Inspektur Pembantu Khusus;</li><li>Nomor dokumen yang semula IPPJT.EVAL.SOP.02 diganti IPPJT.IP.SOP.02;</li><li>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.</li><li>Perubahan Flowchart dari Kasubag Evaluasi menjadi Inspektur Pembantu Khusus dan atau Penanggung jawab serta perubahan prosedur.</li><li>Uraian prosedur dari Kasubag Evaluasi menjadi Inspektur Pembantu Khusus dan atau Penanggung jawab serta perubahan prosedur.</li></ol>	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. terselesaikannya 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)



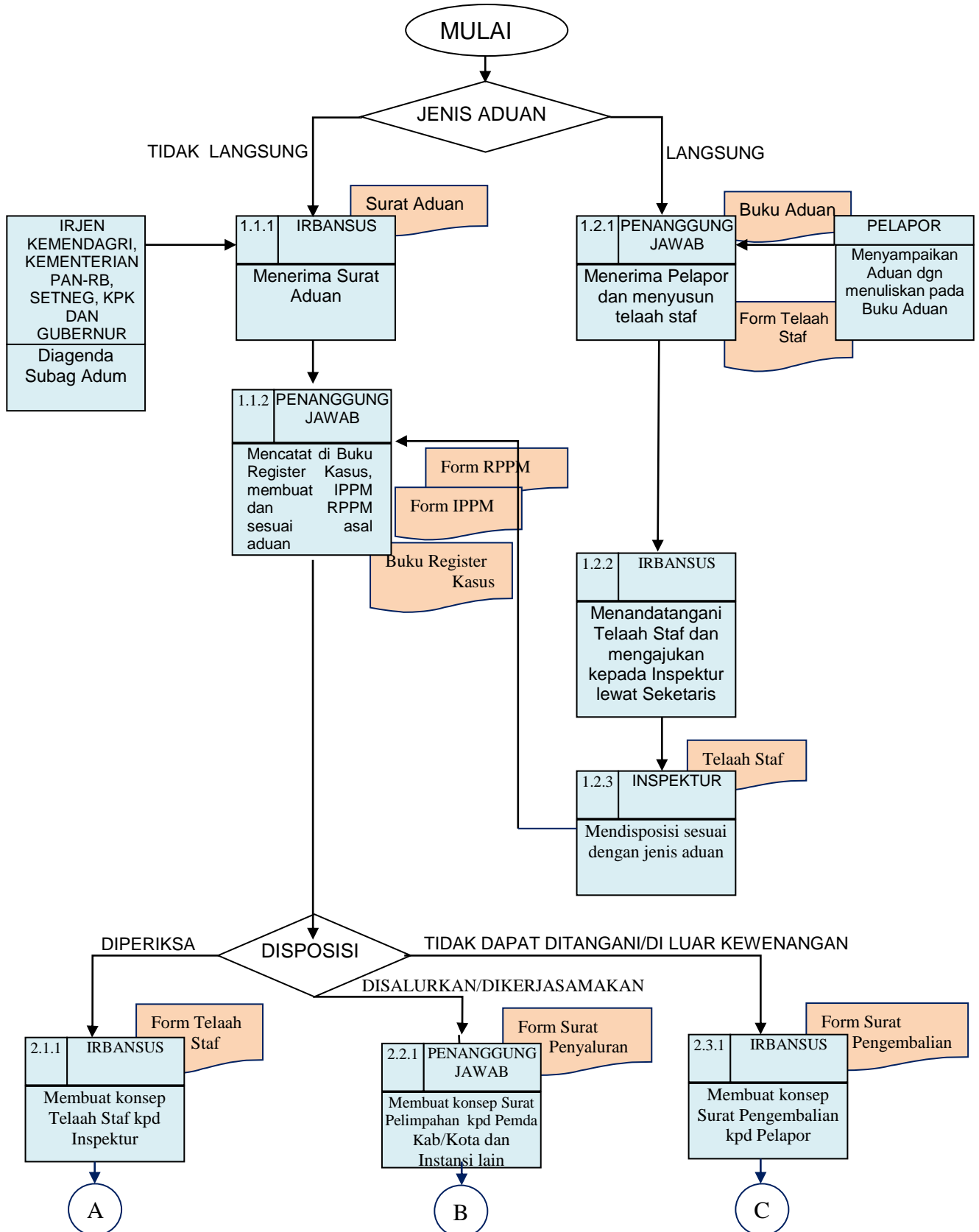
# INSPEKTORAT PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

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

## PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

## SOP

### 5. FLOWCHART



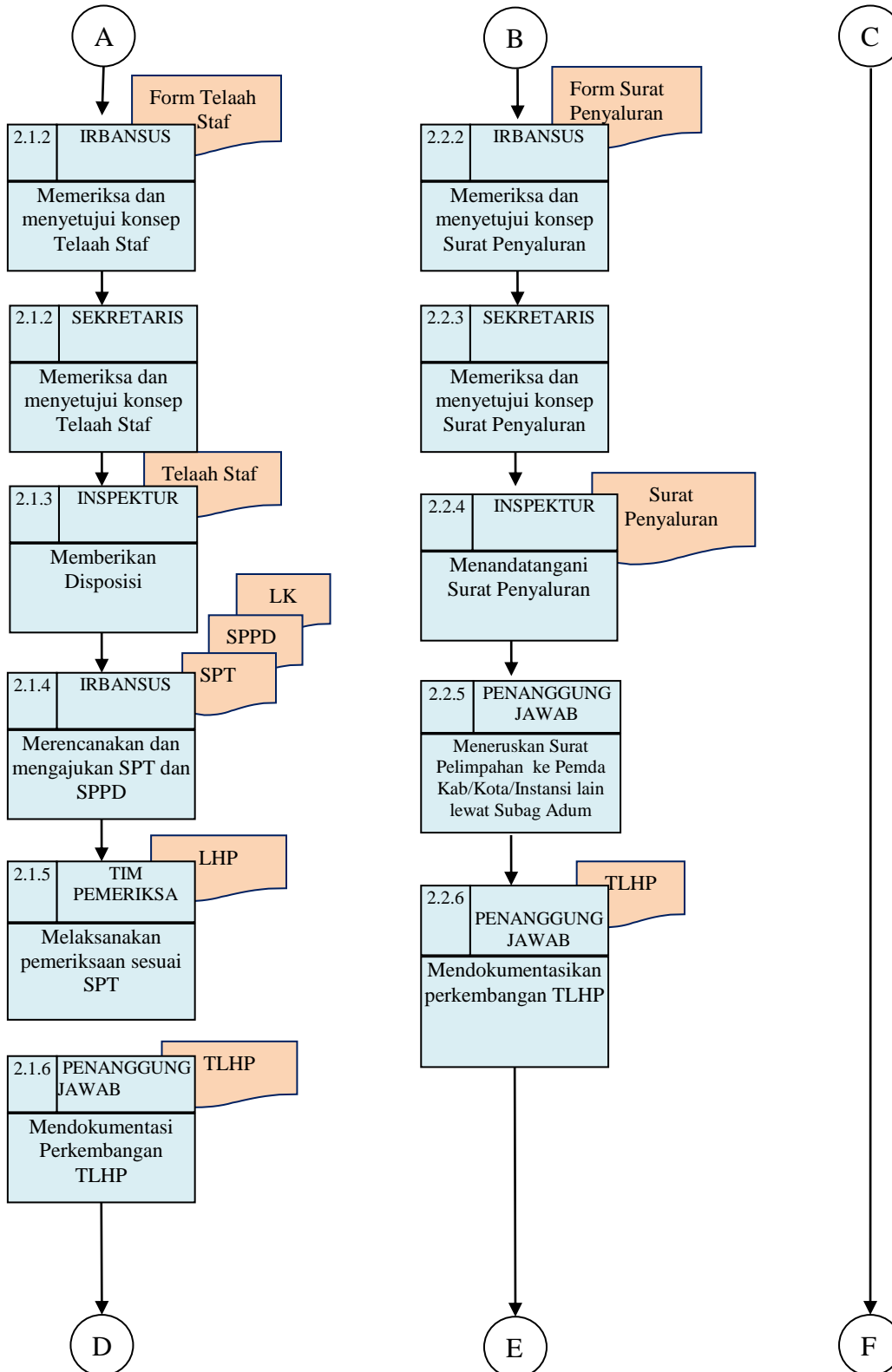


# INSPEKTORAT PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

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

## PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

## SOP





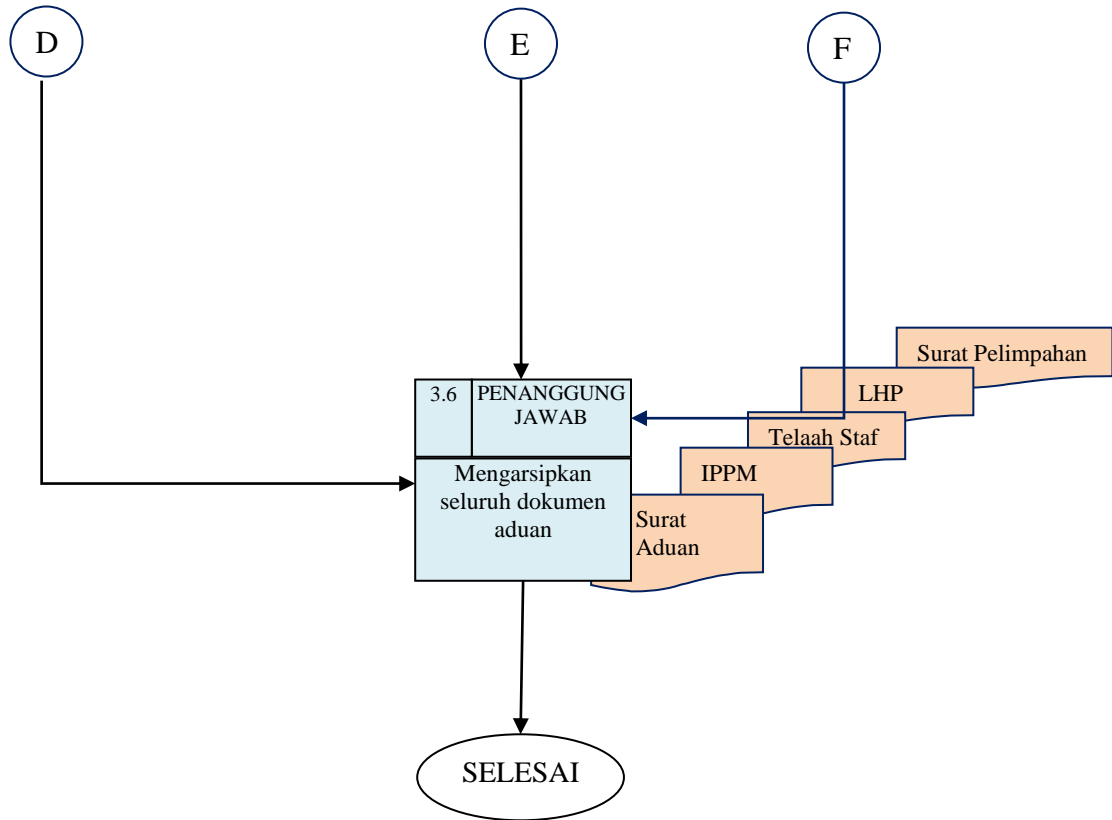


**INSPEKTORAT  
PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**

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	-