

INFORMASI MENGENASI LAPORAN TATA CARA PENGADUAN PENYALAHGUNAAN ATAU PELANGGARAN DI BADAN PUBLIK

a. Alur/Skema pengaduan (tata cara)

1. Surat Keputusan Inspektur Kab.Pati Tentang Pembentukan Tim Pengkaji / Penelaah Pengaduan Masyarakat Inspektorat Kabupaten pati Tahun 2019.



PEMERINTAH KABUPATEN PATI
INSPEKTORAT

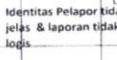
STANDAR OPERASIONAL PROSEDURAL (SOP)

Penanganan Pengaduan Masyarakat

JL. SETIABUDI NO. 34A PATI TELP. (0295) 381842

 <p style="text-align: center;">PEMERINTAH KABUPATEN PATI INSPEKTORAT</p> <p style="text-align: center;">Jalan Setia Budi No 34 A Pati Telp (0295) 381842 Kode Pos 59115</p>	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Pengesahan	
	Disahkan oleh	
	NAMA SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum:	Kualifikasi Personal :	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. 2. Permendagri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : PER / 05 / M. PAN / 4 / 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah. 4. Peraturan Bupati Pati Nomor : 40 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai Tugas Pokok dan Fungsi Auditor. 2. Menguasai permasalahan dan memahami regulasi terkait permasalahan yang diadakan. 3. Memiliki kemampuan mediasi dan negosiasi. 	
Keterkaitan:	Peralatan / Perlengkapan:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. SOP Surat Masuk 2. SOP Surat Keluar 3. SOP Pemeriksaan Kasus / Khusus 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aduan masyarakat. 2. Alat tulis kantor (ATK). 3. Komputer. 4. Alat Komunikasi dan Dokumentasi. 5. Alat Transportasi. 6. Biaya / Anggaran. 	
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Apabila Pengaduan Masyarakat tidak direspon dengan baik maka akan menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi. 2. Apabila tidak ditangani maka dikhawatirkan dapat menimbulkan dampak yang lebih besar. 	<p>Hasil Penelitian atau Pemeriksaan terkait pengaduan masyarakat agar didokumentasikan / diarsipkan dengan baik sebagai bahan / referensi ketika dikemudian hari permasalahan masuk ke ranah APH (Aparat Penegak Hukum).</p>	
1		

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Staf Subbag Adm	Sekretaris	Inspektur	Tim Pengkaji / Penelaah	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Penyampaian Surat Pengaduan.						- Surat Aduan	1 Hari	Surat Aduan	SOP Surat Masuk
2	Menerima Surat Pengaduan dan Pelapor, memberi lembar disposisi, meregister kemudian menyajikan ke Inspektur lewat Sekretaris.						- Surat Aduan yang telah diberi lembar disposisi	15 Menit	Surat Aduan yang telah diberi lembar disposisi	
3	Meneliti Surat Pengaduan 1. Apabila identitas pelapor jelas akan diteruskan ke Inspektur. 2. Apabila identitas pelapor tidak jelas maka penelaahan surat pengaduan berhenti.						- Surat Aduan yang telah diberi lembar disposisi	30 Menit	Surat Aduan yang telah diteliti	
4	Mempelajar Surat Pengaduan dan mendisposisikan kepada Tim Pengkaji / Penelaah aduan masyarakat untuk melakukan kajian / telaah.		Identitas Pelapor tidak jelas & laporan tidak logis				- Surat Aduan yang telah diteliti Sekretaris	30 Menit	Surat Aduan yang telah diteliti beserta disposisi Inspektur	
5	Menelaah materi aduan dan melaporkan hasil telaah kepada Inspektur.						- Surat Aduan yang sudah ada disposisi Inspektur	1 Hari	Hasil telaah materi aduan	
6	Mempelajari hasil telaah dan memerintahkan kepada Tim Pengkaji / Penelaah untuk melakukan Penelitian lebih lanjut.						- Hasil telaah materi pengaduan masyarakat	45 Menit	Disposisi Inspektur kepada Tim Pengkaji / Penelaah	
7	Menindaklanjuti perintah Inspektur dengan melakukan penelitian, pengumpulan data / informasi, klarifikasi dari pihak - pihak yang diperlukan selanjutnya hasilnya dilaporkan kepada Inspektur.						- Disposisi Inspektur kepada Tim Pengkaji / Penelaah	2 Hari	Hasil penelitian dan analisa	Waktu yang dibutuhkan 2 hari sepanjang data dan informasi sudah tercukupi
8	Mempelajari hasil penelitian, klarifikasi maupun mediasi yang dilakukan oleh Tim Pengkaji / Penelaah dan memutuskan apakah permasalahan sudah dianggap selesai atau belum selesai.						- Hasil penelitian dan analisa	60 Menit	Disposisi kepada tim pengkaji memutuskan apakah permasalahan dianggap selesai atau belum selesai dengan saran untuk dilakukan Pemeriksaan kasus.	
										

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Masyarakat	Staf Subbag Adm	Sekretaris	Inspektur	Tim Pengkaji / Penelaah	Persyaratan / Kelengkapan	Waktu	Output	
	<ul style="list-style-type: none"> Jika dianggap sudah selesai maka memerintahkan Tim Pengkaji / Penelaah untuk mengarsipkan hasil penelitian klarifikasi maupun mediasi. Jika dianggap belum selesai maka memerintahkan kepada Tim Pengkaji / Penelaah untuk menyusun laporan hasil penelitian materi aduan yang disampaikan kepada Bupati untuk meminta persetujuan pemeriksaan kasus 				2					
9	Mengarsipkan hasil penelitian, klarifikasi dan mediasi jika permasalahan dianggap sudah selesai atau menyusun laporan hasil penelitian, klarifikasi ditujukan kepada Bupati untuk meminta persetujuan dilakukan pemeriksaan jika permasalahan dianggap belum selesai.				↓	↓	Disposisi / perintah Inspektur kepada tim pengkaji berisi keputusan apakah permasalahan sudah dianggap selesai atau belum dianggap selesai.	60 Menit	Berkas hasil penelitian dan klarifikasi aduan	
10	Meneliti draft laporan hasil penelitian, klarifikasi yang ditujukan kepada Bupati untuk dimintakan persetujuan dilakukan pemeriksaan sebagai kasus dan untuk selanjutnya dimintakan tanda tangan Inspektur			↓	↓	↓	Berkas hasil pemnelitian dan klarifikasi aduan.	30 Menit	Draft hasil penelitian dan klarifikasi aduan.	
11	Meneliti dan menandatangani draft laporan hasil penelitian terhadap aduan sebagai bahan pertimbangan Bupati atas permohonan persetujuan pemeriksaan kasus, untuk selanjutnya diproses sebagai surat keluar yang ditujukan kepada Bupati.				↓	↓	Draft laporan hasil penelitian terhadap Aduan yang ditujukan kepada Bupati.	30 Menit	Draft laporan hasil penelitian aduan yang telah ditandatangani Inspektur.	SOP Surat Keluar



 BUPATI PATEN
 INSPEKTORAT
 Drs. SUMARSONO HADI, M.M.
 Pemimpin Utama Muda
 NIP. 19610109 198403 1 006

- b. Kotak Pengaduan ke pejabat yang berwenang menerima pengaduan penyalahgunaan wewenang



c. Hasil Penanganan Pengaduan

Jumlah Pengaduan Masyarakat yang diteri,a dan ditangani oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Pati selama Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

a.	Jumlah aduan masuk	:	6
b.	Jumlah aduan ditangani		
	Selesai	:	6
	Dalam Proses	:	-
	Belum ditangani	:	-
	Tidak ditangani	:	-
c.	Jumlah aduan diperiksa		
	Terbukti	:	3
	Tidak Terbukti	:	3

Jumlah pengaduan masyarakat dilihat dari jenis penyimpangannya (Permenpan No.05/M.PAN/04/2009 TENTANG Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah) sebagai berikut :

a.	Penyalahgunaan wewenang	:	6
b.	Pelayanan Masyarakat	:	-
c.	Korupsi/pungli	:	-
d.	Kepegawaian/ketenagakerjaan	:	-
e.	Pertanahan/perumahan	:	-
f.	Hukum/peradilan dan	:	-
g.	Kewaspadaan Nasional	:	-
h.	Tatalaksana/regulasi	:	-
i.	Lingkungan Hidup	:	-
j.	Umum	:	-