

LAMPIRAN

: KEPUTUSAN INSPEKTUR

NOMOR

: 188.4/569.a/2015/INSP

TANGGAL

: 10 Nopember 2015

PEMERINTAH KOTA PALANGKA RAYA
INSPEKTORAT KOTA PALANGKA RAYA


PROSEDUR BAKU PELAKSANAAN KEGIATAN
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT



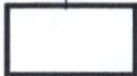





**INSPEKTORAT
KOTA PALANGK ARAYA**

**SEKRETARIAT INSPEKTORAT
KOTA PALANGKA RAYA**

Nomor SOP	188.4/569.a/IV.a/2015/INSP ✓
Tgl Pembuatan	10 Nopember 2015
Tgl Revisi	24 Juli 2017
Tgl Pengesahan / Efektif	
Disahkan Oleh	INSPEKTUR  ALMAN P. PAKPAHAN, S.H., M.H. Pembina Utama Muda NIP. 19681022 199610 1 001
Nama SOP : Penanganan Pengaduan Masyarakat	

Dasar Hukum : 1. Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Palangka Raya. 2. Perwali Kota Palangka Raya Nomor 50 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Kota Palangka Raya	Kualifikasi Pelaksana : 1. INSPEKTUR : S2 Hukum/semua jurusan, S1 Hukum atau S1 semua jurusan (berpengalaman bidang Pengawasan) ✕ 2. Sekretaris : S1 (berpengalaman bidang Pengawasan) ✕ 3. Kasubag : S1 (berpengalaman bidang Pengawasan) ✕ 4. JFU ; SMA, D3 dan S1 ✕
Keterkaitan : 1. SOP Surat Masuk 2. SOP Penyusunan Renja 3. SOP Penyusunan Rencana Kerja Tahunan 4. SOP Surat Keluar	Peralatan/Perlengkapan 1. Buku Pedoman Tata Naskah Dinas 2. Buku Agenda 3. Lembur Disposisi 4. Kartu Kendali Keluar 5. Komputer 6. ATK 7. Lemari Arsip
Peringatan : 1. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat tidak tertib berakibat dokumen dan informasi penting dapat hilang.	Pencatatan dan Pendataan

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			
		JFU	Ka. SubbagEvaluais dan Pelaporan	Sekretaris	Inspektur	Persyaratan	Waktu	Output	Ket
1.	Menerima dan mencatat Pengaduan Masyarakat yang masuk secara tertulis pada Agenda Penerimaan Pengaduan Masyarakat.					<ul style="list-style-type: none"> - Komputer - ATK - Buku Agenda 	60 Menit	Surat Pengaduan Masyarakat	
2.	Mempelajari dan Menelaah Pengaduan Masyarakat.				Koreksi	<ul style="list-style-type: none"> - Kartu Kendali 	30 Menit		
3.	Mengoreksi dan mendisposisikan Pengaduan Masyarakat untuk ditindaklanjuti.						30 Menit		
4.	Mencatat dan mengendalikan Pengaduan Masyarakat (penting/rahasia/segera) dengan memberikan nomor urut, Tanggal Telaah, Substansi Penelaahan, Unit Pelaksana Tindak Lanjut, Status Penanganan dan Pelaporan pada Buku Kendali Pengaduan Masyarakat, kemudian Berkoordinasi dengan Instansi terkait sebagai Tindak Lanjut/Penanganan Pengaduan Masyarakat sesuai arahan Inspektur.					<ul style="list-style-type: none"> - Komputer - ATK - Buku Kendali Pengaduan Masyarakat 	3 Hari	Dokumen /Bukti Pendukung	
5.	Mengarsipkan Pengaduan Masyarakat.						25 Menit	Arsip /Dokumen Pengaduan	

Lampiran :
Keputusan Inspektur :
Nomor :
Tanggal :

BUKU KENDALI PENGADUAN MASYARAKAT

[illegible]

Lampiran :
Keputusan Inspektur :
Nomor :
Tanggal :

AGENDA PENERIMAAN PENGADUAN MASYARAKAT

[illegible]