



**PEMERINTAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR  
INSPEKTORAT DAERAH**

NOMOR SOP	821.21/ /II/INSP-2022
TANGGAL PEMBUATAN	02 FEBRUARI 2022
TANGGAL REVISI	-
TANGGAL EFEKTIF	02 FEBRUARI 2022
DISAHKAN OLEH	INSPEKTUR,  MASRI, S.E. NIP. 19651022 199403 1 008
NAMA SOP	Penanganan Aduan Masyarakat
<b>DASAR HUKUM :</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA:</b>
1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah	1. Mengetahui dan mengerti tugas dan fungsi sebagai pejabat pengawas
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah	2. Memiliki sertifikasi sebagai pejabat pengawas
3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah	3. Memiliki pengetahuan teknis substantif
4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah	
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2009 tentang Pedoman Kendali Mutu Audit Aparat Pengawasan Intern pemerintah	
6. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur	
7. Peraturan Bupati Kotawaringin Timur Nomor 2 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kabupaten Kotawaringin Timur	
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/ PERLENGKAPAN :</b>
1. SOP Pelaksanaan Tugas Pengawasan Lainnya	1. Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT)
2. SOP Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan	2. ATK
	3. Jaringan Komputer
	4. Peta Audit
<b>PERINGATAN:</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN :</b>
1. Apabila salah satu dari tahapan kegiatan tidak dilaksanakan, maka LHP tidak memenuhi standar	1. Buku Agenda di Sub Bagian Administrasi Umum dan Keuangan
2. Aduan Masyarakat yang tidak jelas Identitasnya, tidak akan dilayani	2. Buku Agenda di Irban Khusus
	3. Dokumen Pengaduan Masyarakat
	4. Buku Agenda di Sub Bagian Analisis dan Evaluasi

**BAGAN ALUR  
SOP PENGADUAN MASYARAKAT  
INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

LOKET SURAT	KANAL PENGADUAN ONLINE	PELAKSANA					URAIAN PROSEDUR		MUTU BAKU			KETERANGAN
		FUNGSIONAL UMUM SEKRETARIAT	SEKRETARIS	INSPEKTUR	INSPEKTUR PEMBANTU KHUSUS	DATA BASE	NO	URAIAN	KELENGKAPAN	ESTIMASI WAKTU	OUTPUT	
							1	Mulai	Sarana Penujang (Jaringan Internet, Kotak Saran)			
							2	Pengaduan diterima dari saluran-saluran yang disediakan	Meja, Kursi Resepsionis, Perlengkapan Komputer	20 Menit	Surat Aduan yang masuk	
							3	Fungsional Umum pada Sekretariat Inspektorat Daerah mendokumentasikan pengaduan yang masuk ke dalam database pengaduan, sekurang-kurangnya mencakup: 1) identitas pelapor (nama, alamat, telepon, email, pekerjaan, pelapor lama/baru, dll); 2) tanggal pelaporan; 3) dokumen yang dilampirkan dalam pengaduan; 4) apakah pengaduan pernah dilaporkan sebelumnya; 5) memberikan nomor agenda pengaduan.	Buku Agenda Surat Masuk, Jejaring Komputer.	30 Menit	Data Aduan	
							4	Sekretaris Inspektorat membuat uraian singkat pengaduan: 1) uraian informasi awal 5W + 2H; 2) dokumen apa yang dilampirkan; 3) apakah pengaduan berulang atau bukan.	Perlengkapan Komputer dan dokumen aduan	1 Jam	Ringkasan singkat isi aduan	
							5	Expose Pengaduan yang dihadiri semua atau sebagian Irban dan Auditor. Pengaduan diklasifikasi, pelapor ditentukan kualifikasinya, ditentukan skala prioritas penanganannya, ditentukan prioritas waktu pemeriksaannya, dan diputuskan apakah pengaduan layak ditindaklanjuti atau di-file.  Disposisi disampaikan ke Sekretaris Inspektorat Daerah: 1) Tidak ditindak lanjut : Pengaduan di-file dan database di-update; 2) Tindak lanjut : Sekretaris meng-update database dan meneruskan disposisi ke Inspektur Pembantu Khusus.	Ruang Rapat, Dokumen Pengaduan, dan Perlengkapan Komputer	2 Jam	Berita Acara/ Notulen Rapat	
							6	Inspektur Pembantu Khusus, menelaah Pengaduan. Hasil telaah disampaikan kepada Inspektur	Surat Pengaduan dan dokumen teknis yang berkaitan dengan aduan	1 hari	Draft hasil telaah	
							7	Hasil telaah disampaikan dan dipaparkan kepada Inspektur untuk diputuskan apakah layak ditindaklanjuti atau tidak	Ruang Rapat dan Perlengkapan Komputer	20 Menit	Berita Acara/ Notulen Pemaparan	
							8	Inspektur mendisposisi paparan hasil telaah pengaduan.  Disposisi disampaikan ke Sekretaris Inspektorat Daerah: 1) Tidak ditindak lanjut : Pengaduan di-file dan database di-update; 2) Tindak lanjut : Sekretaris meng-update database dan meneruskan disposisi ke Fungsional Umum Sekretariat dan ke Inspektur Pembantu Khusus.	Dokumen Telaah, dan Berita Acara/ Notulen Pemaparan	15 Menit	Lembar disposisi	
							9	Fungsional Umum pada Sekretariat Inspektorat Daerah menerbitkan Surat Tugas	Lembar disposisi, Perangkat Komputer, Printer.	1 Hari	Surat Tugas	
							10	Inspektur pembantu Khusus menindaklanjuti hasil telaah pengaduan Masyarakat.	Sarana dan prasarana yang diperlukan	9 Hari	Laporan Final Hasil Pemeriksaan	
							11	Selesai				