



PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN
INSPEKTORAT DAERAH KOTA PEKALONGAN

Nomor SOP	026 / SOP / INSDA / III / 2024
Tanggal Pembuatan	14 Maret 2024
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	14 Maret 2024
Disahkan oleh	 Pdt. INSPEKTUR KOTA PEKALONGAN SRI MULYANI, S.Sos, M.Si. NIP.196710031997032001
Nama SOP :	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN PEMERIKSAAN KHUSUS

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1 Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; 2 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah; 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2007 tentang Norma Pengawasan dan Kode Etik Pejabat Pengawas Pemerintah; 4 Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Per/05/M.PAN/03/2008 tentang Standar Audit Aparat Pengawasan Intern Pemerintah; 5 Peraturan Walikota Pekalongan Nomor 86 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah	Memiliki kemampuan mengkaji dan menganalisa permasalahan sesuai dengan kewenangan
Keterkaitan	Peralatan/ Perlengkapan
1 SOP Penyusunan PKPT 2 SOP Pemeriksaan Reguler 3 SOP Penyusunan Laporan Hasil Pemeriksaan	Meja, Kursi, ATK, Komputer, Printer
Peringatan	Pencatatan & Pendataan
Pengaduan masyarakat yang tidakjelas identitasnya tidak akan dilayani.	Dicatat dalam bukū kendali surat masuk

Isi		
Sekretaris		
Isi		
Ka Sub Bag	+	

Keterangan

- 1 Pelaksana Administrasi menerima pengaduan dan atau menerima Surat Perintah Walikota
- 2 Inspektur mendisposisi surat pengaduan dan atau Surat Perintah Bupati untuk ditindaklanjuti.
- 3 Sekretaris menerima disposisi dari Inspektur serta berkoordinasi dengan Irban
- 4 Irban melakukan pengkajian pengaduan, jika berdasarkan disposisi dan hasil kajian perlu dilakukan pemeriksaan maka dilakukan koordinasi, pembuatan Nota Dinas dan Surat Perintah Walikota
- 5 Irban menyusun Tim Pemeriksa (Surat Perintah Tugas) untuk melaksanakan pemeriksaan.
- 6 Inspektur mengesahkan/menandatangani Surat Perintah Tugas Tim Pemeriksa.
- 7 Tim Pemeriksa melaksanakan pemeriksaan pengaduan masyarakat dengan cara melakukan pengumpulan dokumen/data terkait, pemanggilan saksi-saksi, pengadu dan yang diadukan, menganalisis dan menyimpulkan.
- 8 Ketua Tim menyusun konsep Laporan Hasil Pemeriksaan dan direviu secara berjenjang.
- 9 Inspektur menandatangani/mengesahkan Laporan Hasil Pemeriksaan.
- 10 Walikota menerima Laporan Hasil Pemeriksaan.

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA						MUTU		
		Pelaksana Administasi	Tim Pemeriksa	Irbn, Dalnis	Sekretaris	Inspektur	Walikota	Kelengkapan	Waktu	Output
	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DAN PEMERIKSAAN KHUSUS									
1	Menerima pengaduan dan atau menerima disposisi / Surat Perintah Walikota							Surat pengaduan, Media Cetak, Media Elektronik, Disposisi Walikota, Surat pengaduan	1 hari	Disposisi Walikota
2	Menerima disposisi dari Inspektur *)							Disposisi Inspektur, Surat pengaduan	2 jam	Disposisi Inspektur
3	Melaksanakan pengkajian atas pengaduan yang diterima							Disposisi Inspektur, surat pengaduan	1 hari	Hasil Kajian
4	Menyusun Tim Pemeriksa *							Hasil kajian	1 hari	Susunan Tim Pemeriksa
5	Penerbitan Surat Perintah Tugas							Susunan Tim Pemeriksa	2 jam	Surat Perintah Tugas
6	Pemeriksaan pengaduan masyarakat							Surat Perintah Tugas, data pendukung, saksi, pengadu, yang disadukan	* 15-20 hari	Simpulan Sementara Hasil Pemeriksaan
7	Menyusun konsep Laporan Hasil Pemeriksaan							Simpulan Sementara Hasil Pemeriksaan		Konsep LHP
8	Penerbitan LHP							Konsep LHP		LHP
9	Penyampaian Laporan Hasil Pemeriksaan							LHP	7 hari	Tanda terima LHP