

**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
INSPEKTORAT**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**


KODE

20



**PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
INSPEKTORAT**

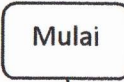
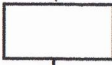

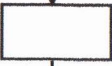
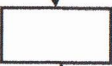
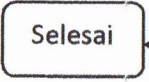
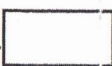


**Jl. Sudarman Nomor 1, Lantai 1
Telp. (0331) 428823 Jember**

Nomor SOP	700/SOP/20/35.09.410/2024
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	
Tanggal Pengesahan	
Disahkan Oleh	 INSPEKTUR RATNO C. SEMBODO, SH. Pembina Tk. I NIP. 19740827 200501 1 006
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum :	Kualifikasi Pelaksanaan :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang – Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan, Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara; 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 58 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pedoman Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggara Pemerintah Daerah; 5. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standart Akuntansi Pemerintah (SAP); 8. Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pedoman Tata Cara Pengawasan Atas Penyelenggara Pemerintah Daerah; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2007 tentang Pedoman Teknis Organisasi dan Tatakerja Inspektorat Provinsi, Kab/Kota; 11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Per/05/M.Pan/03/2008 tentang Standar Audit Aparat Pengawasan Intern Pemerintah; 12. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007; 13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan, Tatacara Penyusunan, Pengendalian, dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah; 14. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standart Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 15. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mampu mengoperasikan Komputer; 2. Mampu berkomunikasi dengan baik

<p>16. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;</p> <p>17. Peraturan Bupati Jember Nomor 28 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Jember.</p>	
<p>Keterkaitan :</p>	<p>Peralatan/Perlengkapan :</p>
<p>SOP Penomoran Surat/Dokumen Masuk dan Keluar</p>	<p>Instrumen Pemeriksaan, Laptop, Printer, ATK, Kertas Kerja</p>
<p>Peringatan :</p>	<p>Pencatatan dan Pendataan :</p>
<p>Bukti pendukung jelas dan dapat dipertanggungjawabkan kebenerannya.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Perundang-Undangan 2. Instrumen / formulir.

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Uraian Prosedur	Pelaksanaan				Mutu Buku				
		Inspektur	Sekretaris	Irban	Subbag Perencanaan & Keuangan	Petugas Penerima	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Petugas menerima Pengaduan						Komputer, printer, ATK	5 menit	Dokumen Pengaduan	Penyampaian pengaduan secara langsung / telepon / email
2.	Mencatat identitas pelapor terdiri dari : a. Nama b. NIP (jika pelapor PNS) c. Alamat d. Nomor Telepon yang dapat dihubungi						Komputer, printer, ATK	10 menit		
3.	Mencatat Identitas terlapor terdiri dari : a. Nama b. NIP (jika terlapor PNS) c. Alamat d. Instansi Unit Kerja Jika Non PNS catat Nama dan Alamat						Komputer, printer, ATK	10 menit		
4.	Mencatat permasalahan yang dilaporkan rentang waktu dan kronologis						Komputer, printer, ATK	30 menit		
5.	Meminta lampiran yang berisi bukti						Komputer, printer, ATK	10 menit		
6.	Mengarsipkan semua berkas dan disampaikan ke Inspektur						Komputer, printer, ATK	10 menit		