

**PEMERINTAH DAERAH KOTA BIMA  
INSPEKTORAT**

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



**PEMERINTAH DAERAH KOTA BIMA**  
**INSPEKTORAT**

Nomor Standar	
Tanggal Pembuatan	14 April 2022
Tanggal Revisi	
Tanggal Pengesahan	
Disahkan Oleh	Inspektur Daerah Kota Bima
Nama Standar	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGADUAN MASYARAKAT

<b>Dasar Hukum:</b> 1 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 2 Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah. 3 Peraturan Walikota Bima Nomor 95 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat 4 5	<b>Peringatan:</b>  <b>Kualifikasi Pelaksana:</b> 1 Memiliki sertifikasi auditor/PPUPD 2 3 <b>Peralatan/Perlengkapan:</b> 1 2 3 <b>Pencatatan dan Pendataan:</b> 1 2 3
<b>Keterkaitan:</b> 1 2 3	

No	Uraian	Pelaksana							Mutu Baku			
		Loket Persuratan	Kanal Pengaduan Online	Pelaksana Sekretariat Inspektorat	Sekretaris	Inspektur	Inspektur Pembantu Investigasi	Tim Pengawasan	Database	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output
1	Mulai											
2	Pengaduan diterima dari saluran-saluran pengaduan yang disediakan											Surat aduan
3	Pelaksana pada Sekretariat Inspektorat mendokumentasikan pengaduan yang masuk ke dalam database pengaduan, sekurang-kurangnya mencakup: - identitas pelapor (nama, alamat, telepon, e-mail, pekerjaan, pelapor lama/baru, dll), jika ada. - tanggal pelaporan - dokumen yang dilampirkan dalam pengaduan - apakah pengaduan pernah dilaporkan sebelumnya - memberikan nomor agenda pengaduan											Surat aduan 1/2 HP Arsip/database aduan
4	Sekretaris membuat uraian singkat pengaduan: - uraian informasi awal 5W+2H - dokumen apa yang dilampirkan - apakah pengaduan berulang atau bukan											Arsip/database aduan 1/2 HP Uraian singkat aduan
5	Inspektur dengan dibantu oleh Inspektur Pembantu Investigasi atau tim di Inspektur Pembantu Investigasi yang ditunjuk memverifikasi pengaduan yang masuk dan memutuskan apakah pengaduan layak ditindaklanjuti atau di-file-kan. Pengaduan diklasifikasi, pelapor ditentukan kualifikasinya dan pengaduan ditentukan skala prioritas penanganannya. Disposisi disampaikan ke Sekretaris: - Tidak tindak lanjut: pengaduan di-file dan database di-update - Tindak lanjut: Sekretaris meng-update database dan meneruskan disposisi ke Inspektur Pembantu Investigasi yang ditunjuk.											Uraian singkat aduan 1 HP Disposisi Inspektur
6	Inspektur Pembantu Investigasi menelaah pengaduan.											Disposisi Inspektur 2 HP Hasil telaah
7	Hasil telaah disampaikan dan dipaparkan ke Inspektur untuk diputuskan apakah layak ditindaklanjuti atau tidak.											Hasil telaah 1 HP Disposisi Inspektur
8	Inspektur mendisposisi paparan hasil telaah pengaduan. Disposisi disampaikan ke Sekretaris: - Tidak tindak lanjut: Telaah pengaduan di-file dan database di-update - Tindak lanjut: Sekretaris meng-update database dan meneruskan disposisi telaah pengaduan ke Inspektur Pembantu Investigasi.											Disposisi Inspektur 1 HP Database

No	Uraian	Pelaksana							Mutu Baku			
		Loket Persuratan	Kanal Pengaduan Online	Pelaksana Sekretariat Inspektorat	Sekretaris	Inspektur	Inspektur Pembantu Investigasi	Tim Pengawasan	Databas e	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output
9	Inspektur Pembantu Investigasi menindaklanjuti hasil telaah pengaduan masyarakat dengan mengajukan usulan penugasan dan tim pengawasan.									Database	1/2 HP	Usulan surat tugas
10	Penerbitan surat tugas oleh Inspektur									Usulan surat tugas	1/2 HP	Surat Tugas
11	Tim melakukan pengawasan dalam bentuk audit/evaluasi/reviu/monitoring									Surat Tugas	15 HP	Notisi hasil pengawasan
12	Pembahasan notisi hasil pengawasan bersama objek pengawasan									Notisi hasil pengawasan	1 HP	RHE
13	Penandatanganan Laporan Hasil Pengawasan, untuk kemudian dikomunikasikan kepada Walikota.									RHE	1 HP	Laporan hasil pengawasan
14	Selesai.											

Kota Bima, 14 April 2022

Inspektur,

**Drs. Azhari, M.Si.**

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19630502 198702 1 004