

**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
INSPEKTORAT DAERAH
IRBAN V**

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SURAT PENGADUAN KE INSPEKTORAT DAERAH



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
INSPEKTORAT DAERAH
INSPEKTUR PEMBANTU V

Nomor SOP Tanggal Pengesahan Tanggal Revisi Disahkan Oleh		1 September 2021 Mei 2024 Inspektur Provinsi Nusa Tenggara Timur, STEFANUS F. HALIA, S.T., M.M., CGCAE PEMBINA UTAMA MUDA NIP. 19730105 200012 1 004
Nama SOP AP		Pengamanan Pengaduan Masyarakat melalui Surat Pengaduan ke Inspektorat Daerah Provinsi NTT
Kualifikasi Pelaksana		1. Menguasai aplikasi MS Office 2. Memahami Norma Standar, Prosedur dan Kriteria Urusan Pemerintahan 3. Memahami Teknis Pemeriksaan Khusus dengan Tujuan Tertentu
Dasar Hukum 1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 2. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah 3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan daerah 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Dan Kabupaten/Kota 6. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 28 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Dan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Timur 7. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 47 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur 8. Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Timur Nomor 78 Tahun 2020 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan (Whistleblowing System) di lingkungan Pemerintahan Provinsi Nusa Tenggara Timur		
Keterkaitan 1. SOP Penyusunan PKPT 2. SOP Penanganan Surat Masuk dan Surat Keluar 3. SOP tentang Pengarsipan dan Pendistribusian LHP/LHR/Laporan Money		
Peralatan / Perlengkapan 1 Dokumen terkait 2 Komputer / Laptop 3 Printer 4 Kalkulator 5 Alat Tulis Kantor		
Pencatatan / Pendataan Disimpan dalam bentuk Soft copy dan hard copy		
Peringatan 1. Penanganan pengaduan masyarakat dilakukan untuk dilaksanakan secara akuntabel dalam rangka menjunjung terwujudnya Pemerintahan yang bersih dan bebas KKN 2. Penanganan pengaduan masyarakat tidak dilakukan secara efektif dan efisien akan berdampak pada tindi pidana korupsi dan atau penyalahgunaan kewenangan		

Uraian Prosedur / Tahapan Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
	Inspektur	Irbah V	Tim Sekretariat Whistle Blowing System	Tim Pemeriksa Khusus	Kelengkapan	Waktu	Output	
Inspektur menerima pengaduan masyarakat melalui surat masuk kepada Inspektorat Daerah	Mulai				Buku masuk Laporan	3 jam	Pencatatan Laporan Masuk	
Inspektur memerintahkan Irbah V untuk menelaah pengaduan masyarakat yang masuk					Lembar disposisi	0,25 Jam	Disposisi	
Irbah V memerintahkan Tim Sekretariat mengumpulkan informasi awal, penilaian resiko dan penelaahan atas pengaduan masyarakat					Laptop, printer, kertas,	24 Jam	Arahan Irbah V	
Tim Sekretariat melaporkan hasil penelaahan pengaduan masyarakat kepada Irbah V		Ya	Tidak		Laptop, printer, kertas,	3 Jam	Simpulan awal hasil penelaahan	
Irbah V melaporkan kepada Inspektur hasil penelaahan pengaduan masyarakat dan saran tindak lanjut tidak dapat ditindaklanjuti/relehan diselesaikan		Ya	Tidak		Laptop, printer, kertas,	3 Jam	Laporan Hasil Penelaahan	
Inspektur menetapkan Tim Pemeriksa Khusus					Laptop, printer, kertas,	3 Jam	Surat Tugas	
Tim Pemeriksa Khusus melakukan Pemeriksaan untuk membuktikan pengaduan masyarakat					Laptop, printer, kertas,	7 x 24 Jam	KKP dan Draft Konsep LHP Khusus	
Ekspose Hasil Pemeriksaan Khusus dan pengajuan Konsep Laporan ke Inspektur			Ya	Tidak	Laptop, printer, kertas,	3 Jam	Konsep LHP Khusus	
Inspektur menerbitkan Laporan Hasil pemeriksaan Khusus atas pengaduan masyarakat					Laptop, printer, kertas,	5 Jam	LHP Khusus dan Konsep Penegasan Gubernur	