







STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

ALUR PROSES PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)

| No | Aktivitas | Pelaksana | | | | | | | Mutu Baku | | |
|----|---|---|---|---|-------------------------|--|---------------------------------------|---|--|---------|--|
| | | Pelapor | Inspektorat | Inspektur | Sekretariat Inspektorat | Pejabat Eselon II/Unit Kerja yang terlapor | Kepala Instansi lain | Instansi Lain | Kelengkapan | Waktu | Output |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 11 | 12 | 13 |
| 1 | Melaporkan perbuatan Pegawai Negeri Sipil/Kepala Desa/Aparat Desa yang diduga melakukan penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang secara langsung, tertulis atau melalui surat elektronik. |  | | | | | | | Identitas Pelapor dan bukti pendukung laporan | | Laporan penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang pegawai negeri sipil |
| 2 | Menerima laporan dengan melakukan pencatatan secara manual paling sedikit meliputi: data pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus | |  | | | | Bukan kewenangan Instansi Lain | | Laporan penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang pegawai negeri sipil | | Laporan Hasil verifikasi |
| 3 | Mengkoordinasikan penelaahan pelaporan pengaduan masyarakat dengan Inspektorat, dapat melibatkan unit kerja dan menyalurkan laporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat. | | |  | | | | | Laporan Hasil verifikasi | | Memo Kepala Inspektorat/laporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat |
| 4 | Menindaklanjuti penyaluran pelaporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan | | | | | | Tidak berkadar pengawasan/tidak logis | | Memo Kepala Inspektorat /laporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat | | |
| 5 | Melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan menanggapi secara tertulis atau dapat melalui audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi | | |  | | | | | Memo Kepala Inspektorat/laporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat. | 60 Hari | Audit/ penanganan tindak lanjut |
| 6 | Menindaklanjuti penyaluran pelaporan hasil penelaahan Dumas yang tidak berkadar pengawasan ditembuskan kepada kepala Inspektorat. | | | | | | | | Memo Kepala Inspektorat /laporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat | 14 Hari | Laporan Penanganan Tindak lanjut |
| 7 | Menerima laporan tindak lanjut dan status penanganan tindak lanjut pengaduan masyarakat. |  | | | | | | | Laporan Penanganan Tindak lanjut pengaduan masyarakat | | |
| 8 | Menerima laporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan Instansi lain disampaikan oleh Kepala Inspektorat kepada instansi lain yang berwenang menangani | | | | | | |  | Memo Kepala Inspektorat /laporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat | | |

| | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 9 | Menerima laporan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat. | | | | | | | | | Laporan Audit/Laporan Penanganan Tindak lanjut pengaduan masyarakat | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI INSPEKTORAT KABUPATEN KATINGAN

| No | AKTIVITAS | URAIAN |
|----|--|--|
| 1. | Melaporkan perbuatan Pegawai Negeri Sipil/Kepala Desa/Aparat Desa yang diduga melakukan penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang secara langsung, tertulis atau melalui surat elektronik. | <p>1. Pengadu melapor perbuatan Pegawai Negeri Sipil/Kepala desa/Aparat Desa yang isinya mengandung informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan dan/atau penyalahgunaan wewenang atau bisa juga berisi informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.</p> <p>2. Dalam melakukan pelaporan, kepada pengadu wajib mengisi data-data pendukung berupa Nama lengkap, No. KTP, Alamat/ Email, No. Hp dan Jenis Pekerjaan.</p> |
| 2. | Menerima laporan dengan melakukan pencatatan secara manual paling sedikit meliputi : data pengaduan, identitas pelapor dan lokasi kasus. | Inspektorat menerima laporan pengaduan dan memverifikasi, memilah kelengkapan laporan pengaduan apakah bisa/dapat untuk diproses lebih lanjut. |
| 3. | Mengkoordinasikan penelaahan pelaporan Masyarakat di Inspektorat dapat melibatkan unit kerja yang terkait dan menyalurkan laporan hasil penelaahan. | <p>Setelah data pelaporan pengaduan telah diverifikasi kelengkapannya dan kepala inspektorat Kabupaten Katingan mengkoordinasikan stafnya dalam melakukan penelaahan, merumuskan inti masalah, dokumen yang terkait dengan substansi pengaduan, menguji dan menghubungkan :</p> <p>1. Pengaduan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku relevan dan menentukan kategori.</p> <p>2. Pengaduan yang sedang ditelaah apakah logis/tidak, masuk kedalam yang berkadar pengawasan/tidak dan apabila substansinya bukan pengawasan Inspektorat maka disalurkan menurut kategori pengaduan.</p> <p>3. Pengaduan yang berkadar pengawasan maka disalurkan ke bagian tata usaha Inspektorat untuk ditindak lanjuti.</p> <p>4. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak logis, disalurkan kepada unit pejabat Eselon II untuk ditindak lanjuti secara intern oleh unit kerja tersebut dan untuk yang bukan kewenangan Inspektorat disalurkan kepada Instansi lain yang berkepentingan.</p> |
| 4. | Menindaklanjuti penyaluran pelaporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan. | <p>1. Tindak lanjut pengaduan yang berkadar pengawasan secara umum meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian dan pemeriksaan.</p> <p>2. Tindak lanjut atas penyaluran pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan oleh bagian tata usaha Inspektorat dan melakukan koordinasi dengan kepala Inspektorat yang mempunyai wewenang menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan.</p> |
| 5. | Melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dengan menanggapi secara tertulis atau dapat melalui audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi. | <p>1. Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan oleh Kepala Inspektorat dengan menanggapi secara tertulis atau dapat mengkoordinasikan stafnya untuk melakukan audit dengan tujuan tertentu atau audit investigasi.</p> <p>2. Pengaduan ditindak lanjut dilakukan dalam jangka waktu paling lama 60 hari sejak pengaduan telah melewati proses penelaahan dan diterima oleh bagian sekretariat Inspektorat Kab. Katingan.</p> |
| 6. | Menindaklanjuti penyaluran pelaporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat yang tidak | 1. Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dilakukan pimpinan satuan unit kerja Eselon II yang bersangkutan dan |

| | | |
|----|--|--|
| | berkadar pengawasan ditembuskan kepada Kepala Inspektorat Kab. Katingan. | dilakukan paling lama 14 hari kerja sejak pengaduan dan/atau memo kepala Inspektorat terkait pengaduan diterima oleh unit satuan kerja terkait, kecuali ada alasan yang dapat diterima. 2. Setelah tindak lanjut ditangani maka unit kerja eselon II menerbitkan laporan penanganan tindak lanjut yang diberikan kepada pengadu dan/atau ditembuskan kepada Kepala Inspektorat. |
| 7. | Menerima laporan tindak lanjut dan status penanganan tindak lanjut pengaduan masyarakat. | 1. Pengadu mendapatkan notifikasi tentang penanganan pengaduan yang telah ditindak lanjuti. 2. Pengadu mendapatkan laporan tindak lanjut penanganan pengaduan yang sistematis, singkat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut. |
| 8. | Menerima laporan hasil penelaahan pengaduan masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan Instansi lain disampaikan oleh Kepala Inspektorat kepada Instansi lain yang berwenang menangani. | Kepala Inspektorat mengirimkan seluruh data/dokumen pengaduan yang ada ditambah dengan memo Kepala Inspektorat dan/atau laporan hasil penelaahan pengaduan untuk bisa ditindaklanjuti oleh instansi yang terkait. |
| 9. | Menerima laporan hasil tindak lanjut pengaduan masyarakat. | Inspektur menerima laporan hasil tindak lanjut penanganan pengaduan tindak lanjut secara berkala (semesteran) dari bagian sekretariat. |