



















SOP PENANGANAN KASUS DAN PENGADUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana												Mutu Baku			Keterangan
		Surat Pengaduan	Bagian Umum	Sekretaris	Inspektur	Irban Investigasi	Pelapor	Pejabat Fungs.	Asisten Adum	Sekda	Tim	Terlapor	Ketua Tim	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Laporan pengaduan diterima oleh Staf Bagian Umum													Laporan pengaduan	30 menit	Laporan pengaduan	
2.	Staf Bagian Umum meneruskan laporan pengaduan ke Sekretaris untuk diperiksa													Laporan pengaduan	15 menit	Laporan pengaduan	
3.	Sekretaris meneruskan laporan pengaduan ke Inspektur untuk didisposisikan ke Irban Investigasi													Laporan pengaduan	15 menit	Laporan pengaduan	
4.	Irban Investigasi memanggil pelapor untuk diminta keterangan terkait dengan laporan pengaduan, namun sebelumnya dipastikan apakah materi pengaduan sudah diperiksa oleh inspektorat													Laporan pengaduan	1 jam	Informasi terkait pengaduan	
5.	Dari keterangan pelapor, Irban Investigasi menugaskan Pejabat Fungsional di Irban Investigasi membuat Telaahan, ND PKP dan SPT (Pelaporan harus memuat setidaknya 5 unsur W dan 1 H who (siapa yang melaporkan dibuktikan dengan KTP, Where alamat pelapor, Which apa yang dilaporkan, When kapan terjadinya pengaduan tersebut, Why mengapa terjadi pengaduan tersebut, dan How bagaimana terjadinya pengaduan tersebut) hal ini secara tersurat tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah)													Laporan pengaduan dan informasi dari terlapor	30 menit	Telaahan, ND PKP dan SPT	
6.	Telaahan, ND dan SPT dikoreksi Irban Investigasi setelah dikoreksi diteruskan ke Sekretaris													Telaahan, ND dan SPT	30 menit	Telaahan, ND PKP dan SPT	
7.	Sekretaris memeriksa Telaahan, ND PKP dan SPT kemudian meneruskannya ke Inspektur													Telaahan, ND dan SPT	30 menit	Telaahan, ND PKP dan SPT	
8.	Inspektur memparaf SPT, SPT diteruskan ke Bagian Perencanaan													Telaahan, ND dan SPT	1 hari	SPT	
9.	Staf Bagian Perencanaan menerima SPT yang telah ditanda tangani Inspektur													SPT	15 menit	SPT	
10.	Staf Bagian Perencanaan menyerahkan SPT ke Irban Investigasi													SPT	15 menit	SPT	
11.	Irban Investigasi menugaskan Tim melaksanakan pemeriksaan													SPT	2 hari	KKP	
12.	Tim melaporkan hasil sementara ke Inspektur V													KKP	1 jam	KKP	
13.	Irban Investigasi memanggil terlapor untuk diminta keterangan terkait dengan hasil pemeriksaan. Permintaan keterangan dituangkan dalam Berita Acara Permintaan Keterangan													KKP	1 hari	Berita Acara Permintaan Keterangan	
14.	Berita Acara Permintaan Keterangan yang telah ditandatangani diserahkan ke Irban Investigasi													Berita Acara Permintaan Keterangan	15 menit	Berita Acara Permintaan Keterangan	

No.	Kegiatan	Pelaksana												Mutu Baku			Keterangan
		Surat Pengaduan	Bagian Umum	Sekretaris	Inspektur	Irbn Investigasi	Pelapor	Pejabat Fungs.	Asisten Adum	Sekda	Tim	Terlapor	Ketua Tim	Kelengkapan	Waktu	Output	
15.	Irbn Investigasi menugaskan Ketua Tim membuat konsep LHP Kasus selanjutnya konsep LHP Kasus diserahkan ke Irbn untuk dikoreksi													Berita Acara Permintaan Keterangan	1 hari	Konsep LHP Kasus	
16.	Irbn Investigasi mengoreksi konsep LHP, setelah mendapat persetujuan Ketua Tim ditugaskan untuk membuat LHP Kasus yang sudah final													Konsep LHP Kasus	± 90 hari	LHP Kasus (rangkap 3)	
17.	Sekretaris memeriksa LHP Kasus yang sudah final untuk selanjutnya diteruskan ke Inspektur													LHP Kasus (rangkap 3)	30 menit	LHP Kasus (rangkap 3)	
18.	Inspektur meminta penjelasan dari Irbn Investigasi terkait dengan hasil pemeriksaan yang ada didalam LHP													LHP Kasus (rangkap 3)	30 menit	LHP Kasus (rangkap 3)	
19.	Inspektur menandatangani LHP Kasus													LHP Kasus (rangkap 3)	30 menit	LHP Kasus (rangkap 3)	

