



**INSPEKTORAT
PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK**

Nomor SOP : SOP/INS/007/437.72/2024
Tanggal Pembuatan : 2 Januari 2024
Tanggal Revisi : -
Tanggal Pengesahan : 2 Januari 2024
Disahkan Oleh



Dr. Achmad Hadi, SP., MT., CGCAE
Pembina Utama Muda / Ivc
NIP. 19740101 199803 1 013

Nama SOP : **PENANGANAN PENGADUAN**

DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
4. Peraturan Bupati Gresik Nomor 22 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Gresik Nomor 31 Tahun 2007 Tentang Unit Khusus Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik
5. Peraturan Bupati No 19 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pelaksanaan Sistem Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Gresik

KUALIFIKASI PELAKSANAAN

1. Memahami kompetensi auditor
2. Memahami standart audit dan kode etik
3. Memahami dalam pengoperasian komputer

KETERKAITAN

1. SOP Penyusunan PKPT Berbasis Resiko

PERALATAN / PERLENGKAPAN

1. Dokumen Pengaduan
2. PC/laptop yang dilengkapi jaringan Internet
3. Printer
4. ATK

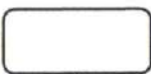
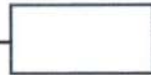
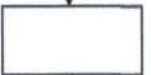
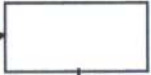
PERINGATAN

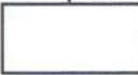
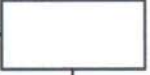
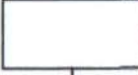
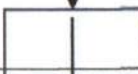
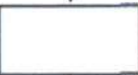
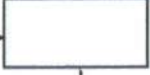
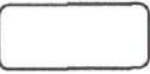
SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam melaksanakan penanganan pengaduan untuk mengetahui pengaduan tersebut apakah memenuhi unsur-unsur dalam 5W+2H serta guna melakukan penelaahan informasi awal untuk memberikan keputusan mengenai penanganan pengaduan tersebut perlu tidaknya dilakukan pemeriksaan lanjutan berdasarkan laporan hasil penelaahan.

PENCATATAN DAN PENDATAAN

1. Buku Agenda Pengaduan
2. Arsip pengaduan
3. Dokumentasi pemeriksaan pengaduan

SOP PENANGANAN PENGADUAN

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Irban Khusus	Sekretariat / Admin	Sekretaris	Inspektur	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Inspektur menerima Surat Pengaduan					Surat pengaduan	15 Menit	Surat Laporan atau pengaduan	
2	Sekretaris memerintahkan Kasubbag/Sekretariat untuk meregister surat pengaduan dan melanjutkan disposisi ke Irban Khusus					Surat aduan	30 menit	Disposisi surat laporan atau pengaduan	
3	Tim dari Irban Khusus menyusun Kendali Mutu					Lembar disposisi	1 hari	Kendali Mutu	
4	Penerbitan Surat Penugasan Penelaahan pengaduan					Surat dari aduan	1 hari	Surat Tugas Penelaah Pengaduan Yang ditandatangani Inspektur	
5	Tim Pemeriksa Melakukan telaah pengaduan apakah memenuhi unsur-unsur 5W+2H					Lembar disposisi	3 hari	Resume telaah informasi awal, Kertas kerja	
6	Membuat Draft laporan hasil penelaahan pengaduan					ATK	1 hari	Draft Laporan hasil penelaah pengaduan	
7	Membuat Draft laporan hasil penelaahan pengaduan					Komputer	1 Hari	Laporan hasil penelaah pengaduan	
8	Membuat laporan hasil penelaahan informasi awal untuk memberikan keputusan mengenai penanganan pengaduan tersebut perlu tidaknya dilakukan pemeriksaan lanjutan berdasarkan laporan hasil penelaahan					Konsep Surat Tugas	1 Hari	Kendali Mutu	
									

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Irban Khusus	Sekretariat / Admin	Sekretaris	Inspektur	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
									
9	Tim dari Irban Khusus menyusun Kendali Mutu terkait pemeriksaan lanjutan hasil penelaahan					Surat dari aduan	1 Hari	Surat Tugas Penelaah Pengaduan Yang ditandatangani Inspektur	
10	Penerbitan Surat Penugasan Audit terkait pengaduan atas tindak lanjut hasil penelaahan					Data dukung terkait aduan masyarakat	5 Hari	Bukti dukung hasil	
11	Melakukan Pemeriksaan dengan Pengumpulan bukti-bukti dan evaluasi. bukti cukup, kompeten dan					Komputer	3 Hari	Kertas Kerja Audit	
12	Menyusun Kertas Kerja Auditi (KKA) dan direviu oleh ketua, dalnis dan irban					ATK	3 Hari	Kertas Kerja Audit	
13	Menyusun Naskah Hasil Pemeriksaan					Komputer	1 Hari	Draft laporan hasil Pemeriksaan	
14	Meminta pertimbangan teknis kepada Tenaga Ahli (jika diperlukan)					ATK	1 Hari	Laporan hasil Pemeriksaan	
15	Menyusun konsep Laporan Hasil Pemeriksaan					Laporan Hasil Pemeriksaan	1 Hari	Laporan Hasil Pemeriksaan	
16	Reviu, penandatanganan dan penyampaian Laporan Hasil Pemeriksaan (Akurat, jelas, tidak memihak, relevan, tepat waktu, opini)					ATK, Komputer	1 Hari	Laporan hasil pemeriksaan yang ditandatangani Inspektur	
17	Sekretaris memerintahkan Kasubbag untuk menjilid Laporan hasil Pemeriksaan yang telah ditandatangani oleh Inspektur					ATK, Komputer	1 Hari	Laporan hasil pemeriksaan yang ditandatangani Inspektur	
18	Sekretaris memerintahkan kepada Kasubag untuk mengarsipkan Laporan Hasil pemeriksaan dan merigister kedalam Buku Agenda Pemeriksaan					ATK, Komputer	1 Hari	Laporan hasil Pemeriksaan yang ditandatangani Inspekurs	