



**PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN
INSPEKTORAT**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT**

JL. S. PARMAN NO 38 B PURWODADI

Website : inspektorat.grobogan.go.id Email : inspektorat.grobogan@gmail.com



**PEMERINTAH KABUPATEN GROBOGAN
INSPEKTORAT**

=====

Nomor SOP : INSPEKTORAT/31
Tanggal Pembuatan : 2 Maret 2020
Tanggal Revisi : 2 Maret 2022
Tanggal Pengesahan : 9 Maret 2020
Disahkan oleh : Inspektur Kab. Grobogan
Nama SOP : Penanganan Aduan Masyarakat

Dasar Hukum

1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Permenpan dan RB RI Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik
4. Permenpan dan RB RI Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
5. Perbup No. 50 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas Jabatan dan Tata Kerja Inspektorat Kabupaten Grobogan

Kualifikasi pelaksana

1. Memahami regulasi tentang pemeriksaan
2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik

Keterkaitan

1. SOP Pemeriksaan Khusus/Kasus
2. SOP Pemantauan Tindak Lanjut Temuan Hasil Pengawasan

Peralatan/Perlengkapan

1. Alat Tulis Kantor
2. Buku Kendali Surat Masuk
3. Buku Disposisi
4. Laptop
5. Printer

Peringatan

1. Aduan masyarakat yang tidak jelas identitasnya tidak akan dilayani

Pencatatan dan pendataan

1. Buku Kendali Surat Masuk
2. Buku Agenda Pemeriksaan atas aduan masyarakat

SOP PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT

NO	KEGIATAN	Bag. Adm & Umum	Tim Pemeriksa	Irbab	Sekretaris	Inspektur	Mutu Baku		Keterangan
							Kelengkapan	Waktu	
1	Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Inspektur						Agenda surat masuk, lembar disposisi surat ke Inspektur, surat pengaduan dengan dokumen kelengkapannya	20 menit	Surat aduan dan lembar disposisi ke Inspektur
2	Memberikan disposisi kepada Sekretaris						Surat pengaduan	30 menit	Surat aduan dan lembar disposisi dari Inspektur
3	Menerima disposisi dari Inspektur dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Inspektur Pembantu sesuai dengan jenis/bidang aduan						Surat pengaduan dan lembar disposisi dari Inspektur	20 menit	Surat aduan untuk ditindaklanjuti oleh Irbab terkait
4	Menerima disposisi dari Sekretaris dan menugaskan tim pemeriksa ke lapangan						Surat pengaduan serta lembar yang didisposisikan ke Irbab	15 menit	Surat aduan untuk ditindaklanjuti oleh tim pemeriksa
5	Melakukan pengecekan di lapangan, mencatat hasil, memberikan saran/masukan dan mediasi, berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat						Surat pengaduan dan dokumen teknis yang berhubungan dengan aduan	7 hari	Laporan hasil pemeriksaan
6	Membuat draft laporan hasil pemeriksaan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta instansi terkait dan meminta persetujuan Irbab						Draft laporan hasil pemeriksaan	2 jam	Draft awal laporan hasil pemeriksaan
7	Memberikan koreksi dan persetujuan draft laporan hasil pemeriksaan dan meminta persetujuan Sekretaris						Hasil pemeriksaan draft laporan hasil pemeriksaan	1 jam	Draft laporan hasil pemeriksaan yang telah dikoreksi Irbab
8	Menelaah draft final dan mengajukan ke Inspektur						Draft laporan hasil pemeriksaan yang sudah dikoreksi	1 jam	Draft final laporan hasil pemeriksaan yang telah dikoreksi Sekretaris
9	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draft final hasil laporan pemeriksaan						Draft final laporan hasil pemeriksaan	1 jam	Dokumen/ surat yang telah ditandatangani Inspektur
10	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya						Surat yang sudah ditandatangani	30 menit	Arsip

