



INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI  
KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

	Nomor SOP	700/1/SOP/ITDA/2023		
	Tanggal Pembuatan	13 April 2023		
	Tgl Revisi	-		
	Tgl Pengesahan	13 April 2023		
	Disahkan Oleh	INSPEKTUR PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,  SUSANTO NIP. 196306121985031001		
	Nama SOP	<b>PENANGANAN      PENGADUAN      MASYARAKAT      DAN PENYALAHGUNAAN WEWENANG OLEH PEJABAT ASN</b>		
Dasar Hukum		Peringatan		
1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2000 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah; 6. Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2005 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah; 7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil; 8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri; 9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 33 Tahun 2011 tentang Pedoman Fasilitas Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah; 10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota; 11. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan perangkat daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung; 12. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 71 Tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung; 13. Peraturan Gubernur Kepulauan Bangka Belitung Nomor 5 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.		1. Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat; 2. Peningkatan Kualitas SDM; 3. Keterbatasan Sarana Prasarana yang Tersedia.		
		Kualifikasi Pelaksanaan		
		1. Memahami Tugas Pokok dan Fungsi Inspektorat Daerah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung; 2. Memahami Struktur Organisasi Perangkat Daerah; 3. Menguasai Peraturan Perundang-undangan yang berkaitan dengan materi Pengaduan Masyarakat.		
		Peralatan/Perlengkapan		
		1. Buku Peraturan Perundang-undangan; 2. Surat Pengaduan Beserta Bukti-buktinya; 3. Komputer/Laptop dan Printer; 4. Kamera dan Alat Rekaman; 5. Alat Tulis Kantor.		
Keterkaitan		Pencatatan dan Pendataan		
1. SOP Penyusunan PKPT; 2. SOP Pemeriksaan Pengaduan/Audit Tujuan Tertentu; 3. SOP Penanganan Benturan Kepentingan.		1. Mengagendakan Surat Pengaduan Masyarakat; 2. Mengagendakan Surat Pengaduan Dari Instansi Lain; 3. Melakukan Kompilasi Terhadap Pengaduan Yang Ditangani, Dilimpahkan dan disimpan/File.		

Uraian Prosedur		PELAKSANAAN			MUTU BAKU			KET
Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Penyalahgunaan Wewenang oleh Pejabat ASN		Tim Fasilitas DUMAS Inspektorat Daerah	Koordinator	Inspektur	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima pengaduan melalui: a. Delegasi atau perwakilan; b. Pos Surat; c. Telepon/Handphone; d. Email; e. Faksimili; f. Website.	<pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Doc1[ ]     Doc1 --&gt; D1{ }     D1 --&gt; F1[ ]     F1 --&gt; D2{ }     D2 --&gt; F2[ ]     F2 --&gt; D3{ }     D3 -- Tidak --&gt; D4{ }     D4 --&gt; F2     D3 -- Ya --&gt; D5{ }     D5 -- Tidak --&gt; D6{ }     D6 --&gt; D5     D5 -- Ya --&gt; Doc2[ ]     Doc2 --&gt; End([selesai])           </pre>						
2.	Melakukan pencatatan pengaduan meliputi: a. data pelapor; b. data terlapor; c. lokasi kasus; d. data dan materi pengaduan;				- Buku Agenda - Data pelapor - Data terlapor - Data Lokasi kasus - Data dan materi pengaduan	1 hari	Berkas Pengaduan	
3.	Merumuskan dan melakukan telaah terhadap materi pengaduan untuk mengkategorikan sesuai dengan substansi permasalahannya				- Buku Agenda - Data pelapor - Data terlapor - Data Lokasi kasus - Data dan materi pengaduan	2 hari	Telaah Staf	
4.	Membuat draft laporan hasil telaah terhadap materi pengaduan disampaikan kepada Koordinator				Draft Laporan Hasil Telaah	1 hari	Draft laporan hasil telaahan	
5.	Melakukan telaah lebih lanjut terhadap materi pengaduan yang telah dirumuskan dan ditelaah oleh tim.				- Buku Agenda - Draft Laporan Hasil Telaah	1 hari	Laporan hasil telaahan	
6.	Melakukan supervisi lebih lanjut laporan hasil telaah pengaduan masyarakat				Laporan hasil telaahan	2 hari	Laporan hasil telaahan dan Pengantar ke Gubernur	
7.	Melaporkan hasil telaahan pengaduan masyarakat ke Gubernur guna mendapatkan persetujuan untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut							