



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

INSPEKTORAT DAERAH

Nomor SOP	/INSPEKTORAT/2020
Tanggal Pembuatan	
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektifkan	
Disahkan Oleh	Inspektur Provinsi Kepulauan Bangka Belitung
Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dasar Hukum :

1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik
5. Peraturan menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2016 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik

Kualifikasi Pelaksana:

Memiliki pengetahuan dasar UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik dan Permen PAN RB Nomor 1 Tahun 2015 tentang pedoman evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan Publik.

Keterkaitan :

Peralatan/perlengkapan :

1. Notebook, Printer
2. ATK
3. Surat Tugas

Peringatan:

Pencatatan dan Pendapatan:

NO	Uraian Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku		
		Pemohon	Bagian Tata Usaha	Petugas Teknis	Kepala Sub Bagian	Inspektur Pembantu Bidang	Inspektur	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Memasukkan surat pengaduan ke bagian Tata Usaha							Surat Pengaduan	-	-
2	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	1 Jam	Surat Pengaduan serta Lembar Disposisi ke Inspektur
3	Memberikan disposisi kepada Inspektur Pembantu Bidang sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat Pengaduan	3 Hari	Surat Pengaduan serta Lembar Disposisi dari Inspektur
4	Menerima disposisi dari Inspektur dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Sub Bagian sesuai dengan jenis/bidang aduan							Surat Pengaduan serta lembar Disposisi dari Inspektur	1 Jam	Surat Pengaduan serta Lembar Disposisi kepada Kepala Sub Bagian
5	Menerima disposisi dari Inspektur Pembantu Bidang dan menugaskan petugas lapangan							Surat Pengaduan serta lembar yang didisposisikan ke Kepala Sub Bagian	1 Jam	Surat Pengaduan ditindaklanjuti oleh Petugas
6	Melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat di buku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat.							Surat Pengaduan dan pedoman teknis yang berhubungan dengan aduan	7 Hari	Laporan Hasil Pemeriksaan
7	Membuat draf awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta informasi terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan kepada Kepala Sub Bagian sesuai dengan jenis aduan.							Laporan Hasil Pemeriksaan Lapangan	1 Jam	Draft Awal Surat Hasil lapangan
8	Memberikan koreksidan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Inspektur Pembantu Bidang							Hasil Pemeriksaan, draft awal surat Hasil Pemeriksaan Lapangan	1 Jam	Draft Awal Surat yang telah dikoreksi
9	Menelaah draft Final dan mengajukan ke Inspektur							Draft awal surat yang telah dikoreksi oleh Kepala Sub Bagian, Laporan Hasil Pemeriksaan	1 Jam	Draft Final Surat Hasil lapangan
10	Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dengan menandatangani draft Final surat hasil pemeriksaan lapangan							Draft Final Laporan Hasil Pemeriksaan	1 Jam	Dokumen surat yang telah ditandatangani
11	Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya.							Surat yang telah ditandatangani	30 Menit	Penyimpanan Arsip

INSPEKTUR
 PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG,

 SUSANTO
 Pembina Utama Madya
 NIP. 196306121985031001