



NOMOR SOP : 700/Kpts .20/Insp.1/2024

TGL. PEMBUATAN : 03 November 2021

TGL. REVISI : 14 November 2024

TGL. EFEKTIF : 14 November 2024

DISAHKAN OLEH Plt. INSPEKTUR KABUPATEN CIAMIS

ANDANG FIRMAN TRIYADI

PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS
INSPEKTORAT

NAMA SOP

Perubahan Standar Operasional
Prosedur (SOP) Penanganan
Pengaduan Masyarakat Terintegrasi di
Lingkup Inspektorat Kabupaten Ciamis

DASAR HUKUM:

- 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 135 Tahun 2018 tentang Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemerintah Daerah.
- 2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi.
- 3. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah.
- 4. Peraturan Bupati Nmor 23 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Ciamis Tahun 2020-2024.
- 5. Peraturan Bupati No. 85 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Inspektorat.

KUALIFIKASI PELAKSANA:

- 1. Memiliki Pemahaman tentang Struktur Organisasi Inspektorat
- 2. Memahami Tentang Kompetensi Pengawasan

KETERKAITAN:

- 1. SOP Penyusunan PKPT
- 2. SOP Pelaksanaan Pemeriksaan
- 3. SOP Penerbitan Laporan
- 4. SOP tindak Lanjut

PERALATAN/ PERLENGKAPAN:

- 1. Kelengkapan pengaduan
- 2. Surat Penugasan
- 3. Laporan hasilpenugasan
- 4. Pendokumentasian dan pengarsipan hasil penanganan pengaduan
- 5. Perangkat Komputer

PERINGATAN:

Jika tidak dilaksanakan sesuai dengan SOP, maka proses penanganan pengaduan masyarakat tidak berjalan lancar

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Pelapor, Terlapor, Waktu, Tempat dan uraian singkat materi aduan



PEMERINTAH KABUPATEN CIAMIS

INSPEKTORAT

Jalan Mr. Iwa Kusumasomantri Nomor 4
Telepon (0265) 771056, Faksimile (0265)772500
Laman www.inspektorat.ciamiskab.go.id, Pos 46213

KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN CIAMIS

Nomor : 700/Kpts .20/Insp.1/2024

TENTANG
PERUBAHAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERINTEGRASI
DI LINGKUP INSPEKTORAT KABUPATEN CIAMIS

BUPATI CIAMIS

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas tata kelola pemerintah yang efektif dan efisien, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan penanganan pengaduan masyarakat;
- b. bahwa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada huruf a, diperlukan dilakukan langkah-langkah strategis melalui Perubahan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat terintegrasi;
- c. bahwa guna kepentingan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Perubahan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat Terintegrasi di Lingkup Inspektorat Kabupaten Ciamis.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat;
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
4. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
6. Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;

7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 135 Tahun 2018 tentang Percepatan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Lingkungan Pemerintah Daerah;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi;
11. Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 1 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah;
12. Peraturan Bupati Ciamis Nomor 23 Tahun 2021 tentang Road Map Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Ciamis Tahun 2020-2024;
13. Peraturan Bupati No. 85 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, Rincian Tugas dan Tata Kerja Inspektorat.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- KESATU : Perubahan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat Terintegrasi di Lingkup Inspektorat Kabupaten Ciamis, sebagaimana tercantum dalam lampiran 1 dan petunjuk teknis penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran 2 merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Inspektur ini;
- KEDUA : Perubahan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat Terintegrasi di Lingkup Inspektorat Kabupaten Ciamis merupakan Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkup Inspektorat Kabupaten Ciamis;

KEEMPAT : Keputusan Inspektur ini mulai berlaku sejak Tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan ditinjau kembali apabila diperlukan.

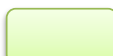
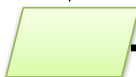
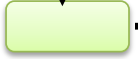
Ditetapkan di : Ciamis
Pada tanggal : 14 November 2024

a.n BUPATI CIAMIS
Plt. INSPEKTUR KABUPATEN CIAMIS



ANDANG FIRMAN TRIYADI

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TERINTEGRASI DI LINGKUP INSPEKTORAT KABUPATEN CIAMIS

No	Uraian Kegiatan		Penyelenggara Pengaduan								Mutu Baku			
			Pencatatan dan Telaahan			Penyaluran				Pemantauan & Pengarsipan				
			Penerima	Pencatat	Penelaah	Irbanwil	Irbansus	Penanggung jawab	Tim Audit	Pemantauan	Pengarsipan	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Penerimaan Pelaporan Dumas													
	a	Meneliti kelengkapan berkas									Form Cheklist	30 menit	Lembar Penerimaan Dumas	
	b	Cheklist kelengkapan berkas												
	c	Meneruskan ke pencatat												
2	Pencatatan data pelaporan dumas													
	a	Mencatat data pelapor, terlapor, waktu, tempat dan uraian singkat materi aduan									Form Pencatatan	10 menit	Lembar Dumas	
	b	Meneruskan berkas ke Tim Penelaah												
3	Tim penelaah menerima berkas dumas untuk dilakukan													
	a	Analisa 5 W + 1 H									Nota dinas	1 hari	Hasil Telaahan	
	b	penentuan jenis penyimpangan dan kode masalah												
	c	Penentuan kategori penyimpangan												
	-	Berkadar pengawasan, bersifat administartif ke irbanwil, KKN dan kerugian diteruskan ke Irbansus		T										
	-	Tidak Berkadar Pengawasan diarsipkan												
	-	Lain-lain, dikembalikan ke penerima utk diteruskan ke Instansi lain												
4	Inspektur Pembantu													
	a	Mengusulkan rencana penugasan ke Inspektur selaku									Hasil Telaahan	1 hari	KM 6	
	b	Inspektur menerbitkan Surat Penugasan berdasarkan usulan dari Irban												
												KM 6	tentatif	SP
5	Tim Pemeriksa													
	a	Menyusun PKP/PKA												
	b	Melakukan Pemeriksaan/Audit												

	c	Pemenuhan dokumen Kendali Mutu									Kendali mutu	tentatif	LHA
	d	reviu berjenjang											
	e	Ekspose hasil pemeriksaan kepada penanggungjawab											
	f	Penyusunan dan Penerbitan LHP											
6	Tim Pemantauan												
	a	pemantauan tindaklanjut rekomendasi hasil pemeriksaan/audit atas laporan pengaduan masyarakat terhadap terlapor dan/atau instansi terlapor;											
	b	Menerbitkan Berita Acara Hasil Pemantauan Tindaklanjut Rekomendasi Pemeriksaan/audit, setelah mendapat persetujuan dari tim pemeriksa/audit;									Bukti TL dan BAP	2 hari	BA TLHP
	c	Mendokumentasikan bukti-bukti tindaklanjut dalam bentuk hard copy maupun soft copy;											
	d	Menyampaikan berkas dokumen penanganan dan tindaklanjutnya kepada petugas pengarsip.											
7	Pengarsip												
		pendokumentasian hasil penanganan pengaduan masyarakat beserta bukti tindaklanjutnya dalam folder berdasarkan klasifikasi jenis masalah, instansi/unit kerja terlapor serta urutan waktu pengaduan, termasuk dalam bentuk dokumen soft copy									Dokumen	1 hari	LHA
8	Pelaporan												
	a	dilaporkan kepada Bupati Ciamis/ Pejabat Pemibina Kepegawaian serta Instansi Terlapor											LHA

	b	dilaporkan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam bentuk Laporan Semesteran serta Badan Pengawasan Pembangunan dan Keuangan Perwakilan Jawa Barat secara Triwulanan									LHA	1 hari	LAP triwulan dan semester
	c	pemantauan tindaklanjut atas penanganan pengaduan masyarakat dilaporkan kepada Wakil Bupati Ciamis dan Gubernur											Laporan

a.n. BUPATI CIAMIS
Plt. INSPEKTUR KABUPATEN CIAMIS



ANDANG FIRMAN TRIYADI