



PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA  
KECAMATAN SUKASARI

NOMOR SOP	: 900 /134.a/VIII/Keu / 2024
TGL. PEMBUATAN	: 19 Juli 2024
TGL. REVISI	: -
TGL. EFEKTIF	: 19 Juli 2024
DISAHKAN OLEH	:  CAMAT SUKASARI NONO JUHANA AP.M.SI NIP. 197411011993111002
NAMA SOP	: SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat dan Whistle Blowing System

**DASAR HUKUM**

1. Undang-undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah;
2. Peraturan Pemerintah nomor 38 Tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintah antara pemerintah, pemerintah daerah provinsi, dan pemerintah daerah kabupaten/kota;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang standar operasional prosedur (SOP) di lingkungan pemerintah dan kabupaten/kota;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 35 tahun 2012 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemerintahan;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 Tahun 2023 tentang tata naskah dinas di lingkungan pemerintah daerah
6. Peraturan daerah kabupaten purwakarta nomor 11 tahun 2008 tentang pembentukan lembaga teknis daerah;
7. Peraturan daerah kabupaten purwakarta no 9 tahun 2009 tentang penyelenggaraan kearsipan di lingkungan pemerintah kabupaten purwakarta;
8. Peraturan daerah Kabupaten Purwakarta nomor 9 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan Perangkat daerah Kabupaten Purwakarta;
9. Peraturan Bupati Purwakarta Nomor 12 Tahun 2006 tentang pedoman penyusunan standar operasional prosedur (SOP) pada pemerintah Kabupaten Purwakarta;
10. Peraturan Bupati Nomor 12 Tahun 2024 tentang tata naskah dinas di lingkungan pemerintah kabupaten purwakarta.

**KUALIFIKASI PELAKSANA**

1. Memahami tugas pokok dan fungsi
2. Memahami struktur organisasi satuan kerja perangkat daerah
3. Menguasai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan materi pengaduan masyarakat

**KETERKAITAN SOP**

1. Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purwakarta
2. Pemerintah Kabupaten/Kota
3. Lembaga/instansi yang terkait

**PERALATAN / PERLENGKAPAN**

1. Komputer, Printer, Alat Tulis
2. Meja dan Kursi
3. Surat tugas
4. Buku peraturan perundang-undangan

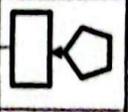
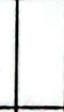
**PERINGATAN**

1. Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat
2. Peningkatan Kualitas SDM
3. Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka beresiko pelayanan terhadap masyarakat dan reformasi birokrasi menjadi tertambat

**PENCATATAN DAN PENDATAAN**

1. Mengagendakan surat pengaduan masyarakat
2. Mengagendakan surat dari instansi lain
3. Mengagendakan gelar perkara
4. Melakukan kompilasi terhadap pengaduan yang ditangani, dilimpahkan dan di file
5. Melakukan pemetaan terhadap pejabat negara yang terlibat tindak pidana

No	Uraian Prosedur	Pelaksanaan				Kelengkapan	Mutu Baku		Output	Ket
		Pengadu	Penelaah	Tim Penanganan	Pimpinan		Waktu			
1	<p>1 Pengadu menyampaikan pengaduan secara lisan ataupun tulisan. Apabila aduan dalam bentuk tertulis maka disampaikan lewat sarana kotak saran, SMS, email atau web</p> <p>2</p>					<p>7 Kotak Pengaduan/Saran, Web, Email</p>	<p>8</p>	<p>9 Surat Pengaduan/Formulir pengaduan</p>	<p>10</p>	
2	<p>2 Penelaahan dan verifikasi pengaduan</p>					<p>Data aduan</p>	<p>1 Hari</p>		<p>Verifikasi bertujuan untuk mengetahui lengkap atau tidaknya data aduan yang akan ditindaklanjuti. Apabila data tidak lengkap akan dikembalikan kepada pengadu untuk dilengkapi kembali</p>	
3	<p>3 Penelaahan dan Verifikator merespon pengaduan:</p> <p>(1) Apabila aduan tidak memenuhi kelengkapan maka penelaah dan verifikator meminta pengadu melengkapi aduan</p> <p>(2) Apabila aduan lengkap, langsung ditangani dengan membuat surat pengantar pada pimpinan serta menginformasikan durasi penanganan aduan kepada pengadu</p>				<p>Data aduan</p>	<p>Maksimal 5 hari kerja sejak pengaduan diterima</p>		<p>Respon atas pengaduan berupa informasi kepada pengadu tentang kelengkapan data aduan. Bagi yang lengkap akan ditindaklanjuti paling lambat selama 30 hari sejak diterimanya aduan</p>		
4	<p>4 Penelaahan dan verifikator membuat surat pengantar perihal pengaduan kepada pimpinan</p>					<p>Data aduan dan peraturan yang terkait</p>	<p>Maksimal 5 hari kerja sejak pengaduan diterima</p>	<p>Hasil telaah dan surat pengantar</p>		
5	<p>5 Pimpinan membuat surat tugas penanganan pengaduan</p>					<p>Data aduan dan surat pengantar</p>	<p>1 Hari</p>			

6	Tim penanganan pengaduan menerima surat tugas penanganan pengaduan								
7	Tim penanganan pengaduan melakukan analisis/audi dengan tujuan tertentu				Data aduan dan peraturan yang terkait	Maksimal 30 Hari	Laporan Hasil Analisis		
8	Tim melakukan pemeriksaan dan BAP, BAPK dan Wawancara				Data Hasil BAP,K		Laporan BAP,K		
9	Tim melakukan Uji Petisi				Data Hasil Verifikasi		Laporan Verifikasi		
10	Tim penanganan aduan menyusun laporan hasil analisis/ADTI dan konsep jawaban				Data aduan dan laporan hasil analisis	Maksimal 5 hari	Konsep surat jawaban aduan		
11	Tim penanganan aduan menyerahkan laporan hasil analisis/ADTI dan konsep jawaban aduan kepada pimpinan				Data aduan dan laporan hasil analisis, Konsep surat jawaban aduan	1 Hari	Konsep surat jawaban aduan		
12	Pimpinan memeriksa hasil analisis/ADTI dan konsep jawaban aduan, Apabila disetujui maka konsep jawaban aduan diandatangani, apabila tidak disetujui konsep jawaban aduan diserahkan kembali kepada tim penanganan aduan untuk diperbaiki					Maksimal 5 hari	Hasil review atas konsep jawaban aduan		
13	Pimpinan memberikan persetujuan atas konsep jawaban aduan dan menyerahkan surat jawaban aduan kepada penelaah untuk disampaikan kepada pengadu								
14	Penelaah mengirimkan surat jawaban atas aduan								
15	Apabila pengadu merasa kurang/jawab maka pengadu dapat menyampaikan pengaduan kembali								Petanganan aduan dianggap selesai apabila pengadu merasa aduannya telah dijawab dengan jelas
16	Penelaah mengarsipkan file aduan				Komputer dan ATK	1 Hari	File aduan		