



PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA
KECAMATAN SUKASARI

NOMOR SOP	: 900 /132.d/VIII/Keu / 2024
TGL. PEMBUATAN	: 19 Juli 2024
TGL. REVISI	: -
TGL. EFEKTIF	: 19 Juli 2024
DISAHKAN OLEH	:  NONO JUNANA A.P.M.SI NIP. 671101-199311 1 002
NAMA SOP	: SOP Penanganan Pengaduan Masyarakat

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

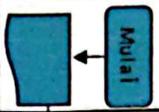
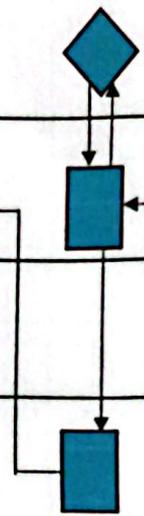
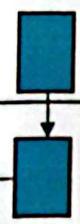
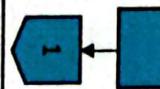
1. Komputer, Printer, Alat Tulis
2. Meja dan Kursi
3. Surat tugas
4. Buku peraturan perundang-undangan

PERINGATAN

1. Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat
2. Peningkatan Kualitas SDM
3. Keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia

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						MUTU BAKU			KET.		
		BUPATI	SEKDA	CAMAT	SEKCAM	TIM	BAG. KEPEG. DAN UMUM	SKP/D/PD	PERSYARATAN/ PERLENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT	
1	Melimpahkan pengaduan yang diterima dari masyarakat kepada inspektoral daerah kabupaten purwakarta												
2	Menerima mencatat dan mengagendakan pengaduan dari Bupati kemudian disampaikan kepada inspektur melalui sekretaris												
3	Meneleah dan memberi disposisi kemudian diserahkan kepada bagian umum dan kepegawain untuk dibuatkan surat tugas dan diberikan kepada inspektur pembantu yang terkait dengan materi aduan												
4	Melakukan telaahan, mempelajari atas pengaduan masyarakat dan diberikan kepada Tim yang sudah diperintahkan sesuai dengan surat tugas												
5	Tim melakukan penelaahan dan mempelajari atas pengaduan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku												
6	Melakukan survei lapangan untuk menguji dan mendapatkan kebenaran atas pengaduan masyarakat tersebut												

Berkas pengaduan, per. per- Uuan, hasil telaahan

2 hari

Hasil telaahan, program kerja pemeriksaan

7-10 hari

Hasil survei lapangan

Berkas pengaduan, survei lapangan, program kerja pemeriksaan (PKP)

3 hari

Berkas pengaduan, hasil telaahan

2 hari

Lembar disposisi, surat tugas

2 hari

Buku agenda, lembar disposisi, berkas pengaduan, surat tugas

2 hari

Lembar disposisi, surat tugas

2 hari

Buku agenda, lembar disposisi

2 hari

Lembar disposisi

2 hari

Berkas pengaduan, hasil telaahan

3 hari

Berkas pengaduan, hasil telaahan

2 hari

Lembar disposisi, surat tugas

2 hari

Buku agenda, lembar disposisi, berkas pengaduan, surat tugas

2 hari

Lembar disposisi

2 hari

Berkas pengaduan, per. per- Uuan, hasil telaahan

2 hari

Hasil telaahan, program kerja pemeriksaan

7-10 hari

Hasil survei lapangan

Berkas pengaduan, survei lapangan, program kerja pemeriksaan (PKP)

