

	PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK TENGAH  INSPEKTORAT	Nomor SOP	11 /SOP/INSP/2017
		Tanggal Pembuatan	4 Januari 2017
		Tanggal Revisi	
		Tanggal Pengesahan	4 Januari 2017
		Disahkan Oleh	 Inspektur, Ir. Laili Aswatara NIP. 196212311992031175
		Nama SOP	Penanganan Pengaduan Masyarakat
Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksana	
1. Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. 2. Peraturan Pemerintah Nomor 79 tahun 2005 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah daerah. 3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2007 tentang Pedomn Tata Cara Pengawasan atas penyelenggaraan Pemerintah Daerah. 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor :35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan. 6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri.		1. Memahami tugas pokok dan fungsi Inspektorat Kab. Lombok Tengah 2. Memahami struktur organisasi dan tata kerja satuan kerja perangkat daerah 3. Memahami peraturan perundang-undangan berkaitan dengan Anggran dan Keuangan 4. Menguasai computer (Ms. Word dan internet) 5. Memiliki kecermatan dan ketelitian	
Keterkaitan		Peralatan dan Perlengkapan	
		1. Buku Peraturan Perundang-Undangan 2. PKPT 3. Dokumen non PKPT 4. Struktur Organisasi 5. ATK, Komputer, Printer.	
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan	

Urain Prosedur		Pelaksanaan				Mutu Baku			Ket
		Inspektur	Sekretaris	Subbag umum	Irbn	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima Surat Pengaduan dan Buku Pengaduan, membuat Telaahan Staf diserahkan kepada Sekretaris PD					Surat Masuk/E mail/Peng aduan yang dikirim melalui SMS/Telp on	5 Menit	Surat Masuk yang dilengkapi disposisi	
2	Menerima Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi, diserahkan kepada Kepala PD					Surat Pengaduan dan Lembar Disposisi, Buku Pengaduan	10 Menit	Surat Pengaduan, Telaahan Staf	
3	Menelaah dan memberi disposisi Surat Pengaduan, diserahkan kepada Sekretaris					Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi	10 Menit	Surat Pengaduan, Telaahan Staf	
4	Menerima disposisi dan diserahkan kepada Kasubbag Umum Aparatur, Evaluasi dan Pelaporan untuk didistribusikan kepada bidang sesuai isi aduan					Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi	10 Menit	Disposisi terhadap pengaduan	
5	Mendistribusikan Surat Pengaduan Masyarakat sesuai disposisi, menerima jawaban dari bidang terkait					Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi	5 Menit	Disposisi terhadap pengaduan	

	dan diserahkan kepada Kasubbag Umum Aparatur, Evaluasi dan Pelaporan									
6	Menjawab aduan, diserahkan kepada Kasubbag Umum Aparatur, Evaluasi dan Pelaporan						Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi	10 menit	Distribusi disposisi	
7	Menerima Jawaban Aduan, untuk kemudian dikoordinasikan dengan Sekretaris, jika telah sesuai, maka menyerahkan / menayangkan / menginput jawaban aduan kepada pengadu/Email /Media Massa, dan dicatat didalam Buku Pengaduan sebagai Aduan Tuntas/Selesai						Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi	10 menit	Distribusi disposisi	

