# PEMERINTAH KOTA TANGERANG

## INSPEKTORAT KOTA TANGERANG

| | |
|---|---|
| Nomor SOP | 700/ KEP.41 - Sekretariat |
| Tgl Pembuatan | 31 Desember 2017 |
| Tgl Revisi | |
| Tgl Efektif | |
| Disahkan oleh | INSPEKTUR, DRS. H. AAN MOHAMAD IKBAL NIP. 195905241986031010 |
| Nama SOP | PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT |

**Dasar Hukum**

1. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah,
2. Peraturan Walikota Tangerang Nomor 57 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat Kota Tangerang
3. Keputusan Inspektur Kota Tangerang Nomor 700/Kep.02-Sekretariat/2014 tanggal 2 Januari 2014 tentang Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) Inspektorat Kota Tangerang Tahun Anggaran 2014
4. Keputusan Inspektur Kota Tangerang Nomor 700/Kep.02-Sekretariat/2017 tanggal 04 Januari 2017 tentang Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) Inspektorat Kota Tangerang Tahun Anggaran 2017

**Kualifikasi Pelaksana**

1. Pejabat Struktural Inspektorat
2. Berwenang mengambil keputusan
3. AUDITOR
4. Menguasai administrasi perkantoran
5. Mampu mengoperasikan Laptop dan LCD
6. Mampu mencatat hasil-hasil rapat dengan cepat

**Keterkaitan**

SOP Pengelolaan Surat Masuk
SOP Pengelolaan Surat Keluar
SOP Pemeriksaan Khusus
SOP Surat Perintah Tugas
SOP Penyusunan Laporan
SOP Pengarsipan

**Peralatan/Perlengkapan**

- ATK
- Printer
- Komputer
- Internet
- Buku Agenda

**Peringatan**

Apabila tidak dipersiapkan dan dikelola denganb baik, maka pelayanan atas pengaduan masyarakat tidak akan optimal

**Pencatatan dan Pendataan**

1. Surat Masuk
2. Website Pemerintah Kota Tangerang dan Inspektorat
3. Kotak Pengaduan Masyarakat
4. Masyarakat datang langsung ke inspektorat

| No. | Aktivitas | Kasubag | Inspektur Pembantu | Tim Pemeriksaan Khusus | Inspektur | Sekretaris Daerah/Pembina Kepegawaian | Kepala Daerah | Mutu Baku | | | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1 | Menerima, mencatat dan mengagendakan surat pengaduan masyarakat | | | | | | | Surat Pengaduan, Agenda Surat Masuk Pengaduan | 30 menit | Tanda terima surat pengaduan | |
| 2 | Menyampaikan surat pengaduan kepada Inspektur | | | | | | | Surat Pengaduan | 2 jam | disposisi inspektur | |
| 3 | memberi persetujuan, arahan dan petunjuk untuk melakukan pemeriksaan | | | | | | | lembar disposisi | 1 jam | disposisi inspektur | |
| 4 | Menyusun rencana kerja dan membentuk tim dalam melakukan pemeriksaan | | | | | | | surat pengaduan, komputer, ATK | 2 jam | dokumen draft rencana kerja dan SPT Tim | |
| 5 | Mengajukan draft rencana kerja dan SPT tim dalam melakukan pemeriksaan untuk diparaf inspektur | | | | | | | ATK, agenda surat | 1 jam | dokumen draft rencana kerja dan SPT Tim | |
| 6 | Memaraf draft Surat Perintah Tugas untuk diajukan kepada Sekda | | | | | | | ATK | 30 menit | dokumen draft rencana kerja dan SPT Tim yang telah | |
| 7 | Penandatanganan Surat Perintah Tugas | | | | | | | ATK | 2 jam | draft Surat Perintah Tugas | |
| 8 | Pelaksanaan Pemeriksaan | | | | | | | Komputer dan ATK | 10 hari | KKP/KKA | |
| 9 | Menyusun draft LHP dan memberikan rekomendasi | | | | | | | Komputer dan ATK | 1 hari | draft LHP | |
| 10 | Penandatanganan LHP | | | | | | | ATK | 1 jam | LHP | |
| 11 | Menyiapkan surat pengantar | | | | | | | ATK, komputer | 30 menit | surat pengantar dan LHP | Diberi nomor dan tanggal surat dan dicap/stempel |
| 12 | Penyampaian Laporan Hasil Pemeriksaan Kepada Kepala Daerah | | | | | | | Agenda LHP | 1 hari | LHP | |
| 13 | LHP Diterima Kepala Daerah | | | | | | | ATK | 1 hari | LHP | Diagendakan |