



Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat

Jl. Sultan Syahrir No. 3 78121 0561760280

<http://inspektorat.kalbarprov.go.id/>

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat / Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat

Pelayanan Pengaduan Masyarakat (Dumas)

No. SK :

Persyaratan

1. Disampaikan secara tertulis
2. Dilengkapi dengan identitas pelapor yang jelas
3. Memuat informasi dugaan yang melanggar ketentuan/kewenangan Pemerintah Daerah Prov. Kalbar
4. Menjelaskan siapa, melakukan apa, kapan, dimana, mengapa dan bagaimana
5. Dilengkapi dengan bukti permulaan (data, dokumen, gambar dan rekaman) yang mendukung/menjelaskan adanya pelanggaran
6. Dilengkapi dengan data sumber informasi untuk pendalaman

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat

Jl. Sultan Syahrir No. 3 78121 0561760280

<http://inspektorat.kalbarprov.go.id/>

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat / Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Penyusun Bahan Evaluasi, Rencana, Program dan Laporan	Kasubbag Perencanaan	Sekretaris	Inspektur	Irbani	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima dan mencatat Surat Pengaduan dari pengadu ke dalam Buku Pengaduan dan diserahkan kepada Kasubbag Perencanaan	Start					Surat Masuk/Email/Pengaduan yang dikirim melalui SMS/Telpon	5 Menit	Surat Masuk yang dilengkapi disposisi	Terikat SOP Penanganan Surat Masuk
2.	Menerima Surat Pengaduan dan Buku Pengaduan membuat Telaahan Staf diserahkan kepada Sekretaris SKPD						Surat Pengaduan dan Lembar Disposisi, Buku Pengaduan	10 Menit	Surat Pengaduan, Telaahan Staf	
3.	Menerima Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi, diserahkan kepada Kepala SKPD						Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi	10 Menit	Surat Pengaduan, Telaahan Staf	
4.	Menelaah dan memberi disposisi Surat Pengaduan, diserahkan kepada Sekretaris						Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi	10 Menit	Disposisi terhadap pengaduan	
5.	Menerima disposisi dan diserahkan kepada Kasubbag Perencanaan untuk didistribusikan kepada bidang sesuai isi aduan						Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi	5 Menit	Disposisi terhadap pengaduan	
6.	Memeriksa Penyusun Bahan Evaluasi, Rencana, Program dan Laporan, untuk mendistribusikan Disposisi Surat Pengaduan						Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi	5 Menit	Distribusi disposisi	
7.	Mendistribusikan Surat Pengaduan Masyarakat sesuai disposisi, menerima jawaban dari bidang terkait dan diserahkan kepada Kasubbag Perencanaan						Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi	5 Menit	Distribusi disposisi	
8.	Menjawab aduan, diserahkan kepada Kasubbag Perencanaan						Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi	3 Jam	Jawaban Pengaduan	
9.	Menerima Jawaban Aduan, untuk kemudian dikoordinasikan dengan Sekretaris, Kepala SKPD, jika telah sesuai, maka menyerahkan/menayangkan/menginput jawaban aduan kepada pengadu/Email/Media Massa, dan dicatat didalam Buku Pengaduan sebagai Aduan Tuntas/Selesai						Jawaban Pengaduan, Buku Pengaduan	1 Jam	Jawaban Pengaduan	

1. Menerima dan mencatat Surat Pengaduan dari pengadu ke dalam Buku Pengaduan dan diserahkan kepada Kasubbag Perencanaan
2. Menerima Surat Pengaduan dan Buku Pengaduan, membuat Telaahan Staf diserahkan kepada Sekretaris
3. Menerima Surat Pengaduan, Telaahan Staf, Lembar Disposisi, diserahkan kepada Kepala SKPD
4. Menelaah dan memberi disposisi Surat Pengaduan, diserahkan kepada Sekretaris
5. Menerima disposisi dan diserahkan kepada Kasubbag Perencanaan untuk didistribusikan kepada bidang sesuai isi aduan
6. Menerima Jawaban Aduan, untuk kemudian dikoordinasikan dengan Sekretaris, Kepala SKPD, jika telah sesuai, maka menyerahkan/menayangkan/menginput jawaban aduan kepada pengadu/Email/Media Massa, dan dicatat didalam Buku Pengaduan sebagai Aduan Tuntas/Selesai

Waktu Penyelesaian

90 Hari kerja

PenaTindak lanjut dilakukan paling lama 90 hari kerja.

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya



Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat

Jl. Sultan Syahrir No. 3 78121 0561760280

<http://inspektorat.kalbarprov.go.id/>

Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat / Inspektorat Provinsi Kalimantan Barat

Produk Pelayanan

1. Laporan Hasil Pemeriksaan

Pengaduan Layanan

Penanganan Pengaduan yang ditindaklanjuti harus memenuhi kriteria 3W (What, When, Where). Tim yang menangani adalah Inspektur Pembantu Khusus dengan pemeriksaan Pengaduan Masyarakat atau pemeriksaan dengan tujuan tertentu.