



**INSPEKTORAT DAERAH
KABUPATEN MALANG**

Nomor SOP	01/SOP/35.07.050/2021	
	Tanggal Pembuatan	6 Januari 2021
	Tanggal Revisi	-
	Tanggal Efektif	6 Januari 2021
	Disahkan oleh	Inspektur Kabupaten Malang  Dr. TRIDIYAH MAISTUTI, SH., M.Si Pembina Utama Muda NIP. 19630518 198303 2 007
Sub Bagian Perencanaan	Nama SOP	PROSEDUR PENANGANAN KASUS
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana	
<ol style="list-style-type: none">Undang Undang Nomor 25 Tahun 2010 tentang Pelayanan Publik;Undang Undang Nomor 1 Tahun 2004 Tentang Perbendaharaan Negara;Undang Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 1990 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah No. 10 TahunPeraturan Pemerintah RI No. 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara ;Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan PenyelenggaraanPeraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;Peraturan Bupati Kabupaten Malang No. 63 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Inspektorat.	<ol style="list-style-type: none">Pejabat Struktural dan fungsional Inspektorat yang membidangi;Memiliki pemahaman dan kemampuan tentang peraturan mengenai Pengawasan dan Pemeriksaan serta Pelaksanaan Pemerintahan Daerah.	
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan	
<ol style="list-style-type: none">SOP Penggandaan DokumenSOP Pendokumentasian Dokumen	<ol style="list-style-type: none">Instrumen Pengaduan dari Masyarakat;Pedoman Pemeriksaan Penanganan Pengaduan;Seperangkat Komputer yang dilengkapi aplikasi office (word, excel)	
Peringatan	Pencatatan dan pendataan	
<ol style="list-style-type: none">Pengaduan tertulis;Data Pengaduan terdiri dari isi pengaduan dan lokasi kasus.	Buku Dokumen Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)	

PROSEDUR PENANGANAN KASUS

NO	KEGIATAN	PD / MASYARAKAT	Bupati Malang	PELAKSANA									MUTU BAKU			KETERANGAN	
				Inspektur	Sekretaris	Daltu	Kasubag Adm. Dan Umum	Staf TU	Dalnisi	Ketua Tim	Anggota Tim	Auditi	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT		
1	Pengaduan yang masuk	MULAI												Surat Pengaduan	5 menit	Surat Pengaduan	
2	Mengagendakan pengaduan dan melakukan telaah untuk selanjutnya menyampaikan pada Inspektur untuk menunggu instruksi selanjutnya.													Surat Pengaduan	1 jam	Telaah Pengaduan	
3	Menerima pengaduan kemudian memberi instruksi untuk melakukan pemeriksaan dan segera menugaskan Pengendali Mutu untuk membentuk Tim.													Telaah Pengaduan	4 jam	Penugasan untuk pembentukan Tim Pemeriksa	
4	Menerima instruksi dan segera menugaskan Kasubag untuk membuat surat tugas.													Penugasan untuk pembentukan Tim Pemeriksa	10 menit	Penugasan untuk pembentukan Tim Pemeriksa	
5	Membuat surat tugas untuk kemudian diberikan pada Sekretaris.													Surat Tugas Pemeriksaan	10 menit	Surat Tugas Pemeriksaan	
6	Menerima, meneliti dan mengoreksi Surat Tugas apabila disetujui, selanjutnya diparaf dan diajukan pada Inspektur untuk ditandatangani. Jika ada revisi, Sekretaris mengembalikan pada Kasubag sesuai prosedur sebelumnya.													Surat Tugas Pemeriksaan	10 menit	Surat Tugas Pemeriksaan	
7	Menerima Surat Tugas yang telah ditandatangani selanjutnya menugaskan staf Sekretariat untuk memberi nomor, mengagendakan dan menyerahkan pada Tim Pemeriksa.													Surat Tugas Pemeriksaan.	5 menit	Surat Tugas Pemeriksaan	

MULAI

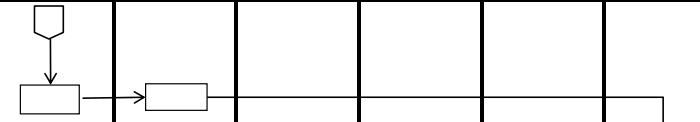
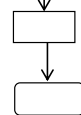
Ya

Tidak



NO	KEGIATAN	PD / MASYARAKAT	Bupati Malang	PELAKSANA									MUTU BAKU			KETERANGAN
				Inspektur	Sekretaris	Daltu	Kasubag Adm. Dan Umum	Staf TU	Dalnisi	Ketua Tim	Anggota Tim	Auditi	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
8	Menerima Surat Tugas dan kemudian melengkapi data - data yang dibutuhkan untuk pemeriksaan.												Surat Tugas Pemeriksaan.	3 jam	Data - data dan informasi yang dibutuhkan untuk pemeriksaan.	
9	Membuat surat panggilan ke Auditi												Draft Surat Panggilan	1 jam	Surat Panggilan	
10	Melakukan pemeriksaan dengan Auditi												Berkas dan kelengkapan	1 jam	BAP	
11	Konsep LHP												BAP dan kelengkapan berkas	1 jam	Konsep LHP	
12	Membahas pengaduan dengan cara menelaah data dan informasi serta klarifikasi, selanjutnya menyusun BAP dan menyimpulkan analisa hasil klarifikasi serta membuat saran tindak.												Data-data dan informasi yang dibutuhkan untuk pemeriksaan.	2 jam	BAP dan Hasil Klarifikasi	
13	Menerima dan meneliti Hasil Pemeriksaan, apabila disetujui maka diparaf kemudian diajukan pada Inspektur untuk ditandatangani, namun apabila ada koreksi maka dikembalikan sesuai proses sebelumnya.												Data-data yang akan digunakan untuk pemeriksaan.	2 jam	Draf Lembar temuan Pemeriksaan (LTP).	
14	Menerima dan meneliti Hasil Pemeriksaan, apabila disetujui maka ditandatangani dan selanjutnya dikirim ke Bupati, apabila ada koreksi maka dikembalikan sesuai proses sebelumnya.												BAP dan kesimpulan serta saran tindak.	15 menit	BAP dan kesimpulan serta saran tindak.	

NO	KEGIATAN	PD / MASYARAKAT	Bupati Malang	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN		
				Inspektur	Sekretaris	Daltu	Kasubag Adm. Dan Umum	Staf TU	Dalnisi	Ketua Tim	Anggota Tim	Auditi	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT	
15	Menerima Hasil Pemeriksaan dan menugaskan Staf Sekretariat untuk memberi nomor dan mengirim pada Bupati Malang untuk proses selanjutnya.												BAP dan kesimpulan serta saran tindak.	10 menit	BAP dan kesimpulan serta saran tindak.		
16	Menerima Hasil Pemeriksaan dan diberi nomor dan dikirim pada Bupati Malang.													BAP dan kesimpulan serta saran tindak.	15 menit	BAP dan kesimpulan serta saran tindak.	
17	Meneliti hasil Pemeriksaan, apabila disetujui Bupati memberikan keputusan sanksi apabila ada koreksi maka dikembalikan sesuai prosedur.												BAP dan kesimpulan serta saran tindak.	2 jam	Keputusan sanksi.		
18	Menerima Keputusan Sanksi Bupati dan menugaskan staf TU untuk mengandakan, memberikan kepada Tim Pemeriksa dan mengarsipkannya .												Keputusan sanksi.	15 menit	Keputusan sanksi.		
19	Menerima Keputusan Bupati kemudian digandakan memberikan kepada Tim Pemeriksa dan mengarsipkannya.													Keputusan sanksi.	15 menit	Keputusan sanksi.	

NO	KEGIATAN	PD / MASYARAKAT	Bupati Malang	PELAKSANA								MUTU BAKU			KETERANGAN		
				Inspektur	Sekretaris	Daltu	Kasubag Adm. Dan Umum	Staf TU	Dalnisi	Ketua Tim	Anggota Tim	Auditi	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT	
20	Menerima keputusan Bupati dan menindaklanjuti serta menugaskan stafnya untuk serta mengarsipkan.													Keputusan sanksi.	5 menit	Keputusan sanksi.	
21	Menerima Keputusan Bupati mengarsipkan.												Keputusan sanksi.	5 menit	Keputusan sanksi.		