BUPATI SINTANG

PROVINSI KALIMANTAN BARAT

PERATURAN BUPATI SINTANG

NOMOR 63 TAHUN 2023

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT KABUPATEN SINTANG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI SINTANG,

Menimbang : bahwa dalam rangka menindaklanjuti ketentuan Pasal 15 ayat (2) dan Pasal 17 ayat (2) Peraturan Bupati Sintang Nomor 62 Tahun 2023 tentang Pedoman, Kriteria dan Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Inspektorat Kabupaten Sintang, perlu menetapkan Peraturan Bupati Sintang tentang Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat Pada Inspektorat Kabupaten Sintang;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Otonom Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Setalan dan Kalimantan Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1956 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1106);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-Undang...

3. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);

8. Peraturan...

8. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
9. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
10. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan Dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6250);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sintang (Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Sintang Nomor 7).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI SINTANG TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT KABUPATEN SINTANG

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kabupaten Sintang.

2. Pemerintah...

2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Otonom.
3. Bupati adalah Bupati Sintang.
4. Sekretaris Daerah adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Sintang.
5. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Sintang.
6. Inspektur adalah Inspektur Kabupaten Sintang.
7. Pelapor adalah masyarakat baik individu atau kelompok yang menyampaikan pengaduan ke Inspektorat Kabupaten Sintang.
8. Tim Analis Pengaduan Masyarakat adalah tim yang menelaah pengaduan masyarakat yang dibentuk oleh Inspektur Kabupaten Sintang.

BAB II

MAKSUD DAN TUJUAN

Bagian Kesatu Maksud

Pasal 2

Peraturan Bupati Sintang ini dimaksudkan sebagai acuan atau pedoman serta memberikan prosedur yang jelas dalam penanganan pengaduan masyarakat agar lebih sistematis, efektif, efisien dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bagian Kedua Tujuan

Pasal 3

Peraturan Bupati Sintang ini bertujuan untuk:

a. memberikan kejelasan dalam pelaksanaan tugas pelayanan di bidang penanganan pengaduan masyarakat; dan
b. terciptanya kepastian hukum bagi masyarakat atau semua pihak yang membutuhkan pelayanan di bidang penanganan pengaduan masyarakat.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 4

Ruang lingkup Peraturan Bupati Sintang ini meliputi Standar Operasional Prosedur penanganan pengaduan masyarakat, yang terdiri dari:

a. pengaduan masyarakat secara langsung; dan
b. pengaduan masyarakat secara tidak langsung.

Pasal 5...

Pasal 5

Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati Sintang ini.

BAB IV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 6

Peraturan Bupati Sintang ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Sintang.

Ditetapkan di Sintang
pada tanggal 26 September 2023

BUPATI SINTANG

JAROT WINARNO

Diundangkan di Sintang
pada tanggal 26 September 2023

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN SINTANG,

KARTIYUS

BERITA DAERAH KABUPATEN SINTANG TAHUN 2023 NOMOR 63

LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI SINTANG
NOMOR : 63 TAHUN 2023
TANGGAL : 26 SEPTEMBER 2023
TENTANG : STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA INSPEKTORAT KABUPATEN SINTANG

a. Pengaduan Masyarakat Secara Langsung

NO	URAIAN	MASYARAKAT/ PELAPOR	FRONT OFFICE	BACK OFFICE						
			STAF ADMIN/ PET UGAS	STAF ADMIN BIDANG	TIM ANALIS PENGADUAN	IRBANWAS V	TIM AUDIT PEMDAHULUAN	TIM AUDIT	INSPEKTUR	BUPATI
1.	Menerima laporan pengaduan masyarakat sesuai dengan format pengaduan yang ditetapkan	5 Menit								
2.	Mengarahkan pelapor kepada Bidang Pengawasan V		2 Menit							
3.	Melakukan verifikasi identitas pelapor dan kelengkapan persyaratan pengaduan			5 Menit						
4.	Mengarahkan pelapor kepada Inspektur Pembantu Bidang Pengawasan V untuk dilakukan klarifikasi dan konfirmasi kepada pihak terkait serta menentukan langkah tindaklanjut.					15 Menit				
5.	Disposisi hasil klarifikasi, konfirmasi dan langkah tindaklanjut					2 Menit				
6.	Mengkategorikan jenis pengaduan a. Pengaduan yang berkadar pengawasan b. Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan				1 Hari					
7.	Membuat Laporan Penelaahan Tim Analis Pengaduan Masyarakat				1 Hari					
8.	Menyampaikan Laporan Hasil Penelaahan Tim Analis Pengaduan Masyarakat kepada Inspektur					10 Menit				
9.	Disposisi Laporan Penelaahan kepada Inspektur Pembantu Bidang Pengawasan V								5 Menit	
10.	Usulan tim audit pendahuluan pendahuluan dan waktu penugasan						2 Jam			
11.	Penetapan tim audit pendahuluan pendahuluan dan waktu penugasan								1 Jam	
12.	Melakukan audit pendahuluan pendahuluan						4 Hari			
13.	Menyusun hasil audit pendahuluan						2 Hari			
14.	Melaporkan hasil audit pendahuluan						1 Hari			
15.	Usulan tim audit lanjutan dan waktupenugasan					1 Hari				
16.	Penetapan tim audit lanjutan dan waktu penugasan								2 Jam	
17.	Melakukan auditlanjutan							13 Hari		
18.	Menyusun laporan hasil audit							2 Hari		
19.	Ekspose atas hasil audit							4 Jam		
20.	Menandatangani laporan hasil audit							10 Menit		
21.	Menyampaikan laporan hasil audit kepada pihak terkait sesuai ketentuan							1 Hari		

b. Pengaduan Masyarakat Secara Tidak Langsung

NO	URAIAN	MASYARAKAT /PELAPOR	FRONT *OFFICE*	*BACK* OFFICE					
			ADMIN	TIM ANALIS PENGADUAN	IRBANWAS V	TIM AUDIT PENDAHULUAN	TIM AUDIT LANJUTAN	INSPEKTUR	BUPATI
1.	Melakukan pelaporan pengaduan melalui aplikasi pengaduan/surat	15 Menit							
2.	Proses administrasi laporan pengaduan		5 Menit						
3.	Meneruskan laporan kepadaInspektur		5 Menit						
4.	Disposisi laporan kepada Inspektur Pembantu Bidang Pengawasan V							5 Menit	
5.	Melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait baik pelapor, terlapor atau pihak terkait lainnya				15 Menit				
6.	Disposisi laporan pengaduan kepadaTim Analis Pengaduan Masyarakat				2 Menit				
7.	Mengkategorikan jenis pengaduan			15 Menit					
	a. Pengaduan yang berkadar pengawasan b. Pengaduan yang tidak Berkadar pengawasan								
8.	Membuat Laporan Penelaahan Tim Analis Pengaduan Masyarakat			1 Hari					
9.	Menyampaikan Laporan Hasil Penelaahan Tim Analis Pengaduan Masyarakat kepada Inspektur				10 Menit				
10.	Disposisi Laporan Penelaahan kepada Inspektur Pembantu Bidang Pengawasan V							5 Menit	
11.	Usulan tim audit pendahuluan dan waktu penugasan				2 Jam				
12.	Penetapan tim audit pendahuluan dan waktu penugasan							2 Jam	
13.	Melakukan audit pendahuluan					4 Hari			
14.	Menyusun hasil audit pendahuluan					2 Hari			
15.	Melaporkan hasil audit pendahuluan					1 Hari			
16.	Usulan tim auditlanjutan dan waktu penugasan				1 Hari				
17.	Penetapan tim audit lanjutan dan waktu penugasan							2 Jam	
18.	Melakukan audit lanjutan						13 Hari		
19.	Menyusun laporan hasil audit						2 Hari		
20.	Ekspose atas hasil audit						4 Jam		
21.	Menandatangani laporan hasil audit						10 Menit		
22.	Menyampaikan laporan hasil audit kepada pihak terkait sesuai ketentuan						1 Hari		

c. Penanganan Kasus Atas Permintaan Aparat Penegak Hukum (APH)

NO	URAIAN	APARAT PENEGAK HUKUM	FRONT OFFICE	BACK OFFICE				
			ADMIN	TIM ANALIS PENGADUAN	IRBANWAS V	TIM AUDIT PENDAHULUAN	TIM AUDIT LANJUTAN	INSPEKTUR	BUPATI
1.	Penyampaian surat permintaan penanganan kasus	15 Menit							
2.	Disposisi surat tindaklanjut permintaan penanganan kasus								4 Jam
3.	Proses administrasi surat permintaan penanganan laporan kasus		5 Menit						
4.	Meneruskan surat kepada Inspektur		5 Menit						
5.	Disposisi surat kepadaInspektur Pembantu Bidang Pengawasan V							5 Menit	
6.	Melakukan telaahan terhadap surat permintaan penanganan kasus				2 Jam				
7.	Disposisi surat kepada Tim Analis Pengaduan Masyarakat				2 Menit				
8.	Melakukan klarifikasi dan konfirmasi terhadap pihak terkait			5 Menit					
9.	Mengkategorikan jenis pengaduan			15 Menit					
	c. Pengaduan yang berkadar pengawasan d. Pengaduan yang tidak Berkadar pengawasan			15 Menit					
10.	Membuat Laporan Penelaahan Tim Analis Pengaduan Masyarakat			1 Hari					
11.	Menyampaikan Laporan Hasil Penelaahan Tim Analis Pengaduan Masyarakat kepada Inspektur				10 Menit				
12.	Disposisi Laporan Penelaahan kepada Inspektur Pembantu Bidang Pengawasan V							5 Menit	
13.	Usulan tim auditpendahuluan dan waktu penugasan				2 Jam				
14.	Penetapan tim audit pendahuluan dan waktu penugasan							2 Jam	
15.	Melakukan auditpendahuluan					4 Hari			
16.	Menyusun hasil audit pendahuluan					2 Hari			
17.	Melaporkan hasil audit pendahuluan					1 Hari			
18.	Usulan tim auditlanjutan dan waktu penugasan				1 Hari				
19.	Penetapan tim audit lanjutan dan waktu penugasan							2 Jam	
20.	Melakukan auditlanjutan						13 Hari		
21.	Menyusun laporan hasil audit						2 Hari		
22.	Ekspose atas hasil audit						4 Jam		
23.	Menandatangani laporan hasil audit						10 Menit		
24.	Menyampaikan laporan hasil audit kepada Bupati dan Aparat Penegak Hukum dan pihak terkait						2 Hari		
25.	Menyampaikan laporan hasil audit kepada pihak terkait sesuai ketentuan								

BUPATI SINTANG,

JAROT WINARNO