|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Log Of Kota Serang..bmp  **PEMERINTAH KOTA SERANG**  **INSPEKTORAT** | Nomor SOP | 3.02.24.19 |
| Tanggal  Pembuatan | 19 Oktober 2019 |
| Tanggal Revisi |  |
| Tanggal Efektif | 02 Maret 2020 |
| Disahkan oleh | INSPEKTUR  C:\Users\hp\Downloads\pindai.jpg  **H. YUDI SURYADI,S.Sos,M.Si**  NIP. 19671010 198801 1 002 |
| SUB BAGIAN UMUM DAN KEPEGAWAIAN SEKRETARIAT | Nama SOP | TATA CARA PENGADUAN PELANGGARAN OLEH ASN |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **DASAR HUKUM** |  | **KUALIFIKASI PELAKSANA** |
| 1. | 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. | 1. Memahami peraturan kepegawaian; 2. Memahami peraturan pelayanan publik; 3. Dapat mengoperasikan komputer. |
|  | **KETERKAITAN** | **PERALATAN/PERLENGKAPAN** |
|  | 1. SOP Administrasi Surat Masuk 2. SOP Administrasi Surat Keluar | 1. Alat tulis kantor, komputer dan printer; 2. Buku pencatatan surat masuk; 3. Peraturan teknis kepegawaian. |
|  | **PERINGATAN** | **PENCATATAN DAN PENDATAAN** |
|  |  | 1. Buku Agenda |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO.** | **AKTIVITAS** | | | | | | | **PELAKSANA** | | | | | | **MUTU BAKU** | | | | | **KET.** |
| **Pemohon** | **Agendaris** | **Petugas Teknis** | **Pengelola Informasi dan**  **Pengaduan** | **Sekretaris Badan** | **Kepala Badan** | **Persyaratan/ kelengkapan** | | | **Wakt u** | **Output** |  |
| ***1*** | ***2*** | | | | | | | ***3*** | ***4*** | ***5*** | ***6*** | ***7*** | ***8*** | ***9*** | | | ***10*** | ***11*** | ***12*** |
| 1. | Memasukkan Pengaduan | surat | pengaduan | ke | Petugas | Informasi | dan |  |  |  |  |  |  | Surat Pengaduan | | | - | - |  |
| 2. | Menerima dan memasukkan surat pengaduan ke surat masuk, dan meneruskan pengajuan kepada Inspektur | | | | | | |  |  |  |  |  |  | Agenda surat masuk, lembar dispoisisi surat ke Inspektur, surat pengaduan beserta  dokumen kelengkapannya | | | 10  menit | Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Inspektur |  |
| 3. | Memberikan disposisi kepada Sekretaris | | | | | | |  |  |  |  |  |  | Surat pengaduan | | | 1 jam | Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Inspektur |  |
| 4. | Menerima disposisi dari Kepala Badan dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Pengelola Informasi dan Pengaduan | | | | | | |  |  |  |  |  |  | Surat pengaduan serta lembar disposisi dari Inspektur | | | 10  menit | Surat pengaduan serta lembar disposisi kepada Pengelola Informasi dan  Pengaduan |  |
| 5. | Menerima disposisi dari Sekretaris dan menugaskan petugas melakukan pemeriksaan | | | | | | |  |  |  |  |  |  | Surat pengaduan serta lembar  yang didsposisikan kepada Pengelola Informasi dan  Pengaduan | | | 15  menit | Surat pengaduan ditindaklanjuti oleh petugas |  |
| 6. | Melakukan pemeriksaan kondisi di lapangan apakah sudah sesuai dengan ketentuan kepegawaian yang berlaku, mencatat di buku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi,  berkoordinasi dengan atasan dan pimpinan unit kerja setempat | | | | | | |  |  |  |  |  |  | Surat pengaduan kepegawaian yang pengaduan | dan pedoman berhubungan | teknis dengan | 3 hari | Laporan Hasil Pemeriksaan |  |
| 7. | Membuat draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang ditujukan kepada terlapor dengan tembusan kepada pelapor/pemohon serta unit kerja terkait dengan melampirkan hasil pemeriksaan lapangan, kemudian meminta persetujuan  Pengelola Informasi dan Pengaduan | | | | | | |  |  |  | Y |  |  | Laporan hasil pemeriksaan Pengawasan | | | 1 jam | Draft awal surat hasil pemeriksaan |  |
| 8. | Memberikan koreksi dan persetujuan draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan dan meminta persetujuan Sekretaris | | | | | | |  |  | T | Y | Y |  | Hasil pemeriksaan, draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan | | | 30  menit | Draft awal surat yang telah dikoreksi |  |
| 9. | Menelaah draft final dan mengajukan kepada Inspektur | | | | | | |  |  |  | T |  | Y | Draft awal surat hasil pemeriksaan lapangan yang telah dikoreksi oleh Sekretaris, laporan  hasil pemeriksaan lapangan | | | 15  menit | Draft final surat hasil pemeriksaan |  |
| 10. | Menelaah, mengoreksi dan memberikan persetujuan dan menandatangani draft final surat hasil pemerikasaan lapangan | | | | | | |  |  |  |  | T |  | Draft final, laporan hasil pemeriksaan | | | 30  menit | Dokumen surat yang telah ditandatangani |  |
| 11. | Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya | | | | | | |  |  |  |  |  | Y | Surat yang telah ditandatangani | | | 30  menit | Penyimpanan arsip |  |
|  | **Jumlah Waktu** | | | | | | |  |  |  |  |  |  |  | | | **5 hari** |  |  |