|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Log Of Kota Serang..bmp**PEMERINTAH KOTA SERANG****INSPEKTORAT** | Nomor SOP | 3.02.24.19 |
| TanggalPembuatan | 19 Oktober 2019 |
| Tanggal Revisi |  |
| Tanggal Efektif | 02 Maret 2020 |
| Disahkan oleh | INSPEKTURC:\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 besertadokumen kelengkapannya | 10menit | 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 | 10menit | Surat pengaduan serta lembar disposisi kepada Pengelola Informasi danPengaduan |  |
| 5. | Menerima disposisi dari Sekretaris dan menugaskan petugas melakukan pemeriksaan |  |  |  |  |  |  | Surat pengaduan serta lembaryang didsposisikan kepada Pengelola Informasi danPengaduan | 15menit | 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 persetujuanPengelola 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 | 30menit | 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, laporanhasil pemeriksaan lapangan | 15menit | 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 | 30menit | Dokumen surat yang telah ditandatangani |  |
| 11. | Menerima surat dan menyampaikan kepada terlapor serta tembusannya |  |  |  |  |  | Y | Surat yang telah ditandatangani | 30menit | Penyimpanan arsip |  |
|  | **Jumlah Waktu** |  |  |  |  |  |  |  | **5 hari** |  |  |