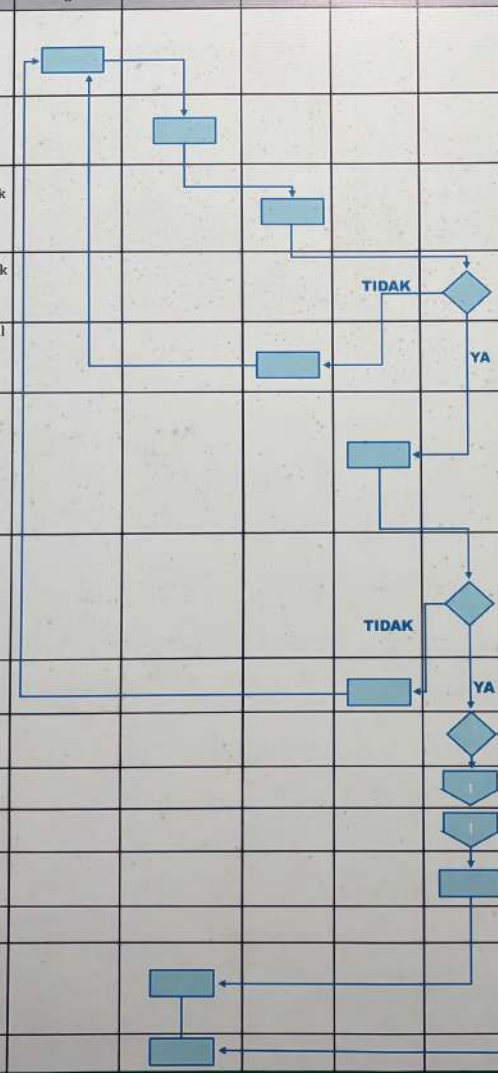
# SOP PENGADUAN MASYARAKAT ( WHISTLEBLOWING SYSTEM) PADA INSPEKTORAT KOTA METRO

| No. | Kegiatan | Aktor | | | | | | Kelengkapan | Waktu | Output | Ket |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Pengadu | Administrator | Sekretaris | Tim Audit | Inspektur | APH | | | | |
| 1 | Masyarakat/pegawai/pengadu mengirimkan informasi/pengaduan atas tindakan aparatur pemerintah melalui kotak pengaduan atau melalui saluran penerimaan pengaduan lainnya dan diterima oleh Administrator | | | | | | | Pengaduan dan data dukung | 5 mnt | Surat pengaduan | |
| 2 | Administrator Tim Pengelola Pengaduan (TPP) mencatat pengaduan yang diterima dalam agenda pengaduan, dan memasukkan data pengaduan masuk yang melalui saluran pengaduan dan diterima oleh Sekretaris | | | | | | | Surat pengaduan dan data dukung | 25 mnt | data base pengaduan | |
| 3 | Sekretaris menentukan kategori pengaduan sesuai kriteria pengaduan WBS atau tidak sesuai Kriteria WBS, apabila tidak sesuai dikembalikan ke Pengadu disertai alasan penolakan, dan pengaduan yang sesuai kriteria WBS didisposisi ke anggota Tim Audit | | | | | | | Surat pengaduan dan data dukung | 20 mnt | catatan koordinator | |
| 4 | Hasil telaah sekretaris di telaah kembali oleh Inspektur untuk menentukan layak atau tidak untuk di teruskan ke proses audit. | | | | | | | Resume hasil telaah | 1 jam | catatan inspektur | Jika berhalangan dapat mendelegasikan wewenangnya kepada sekretaris |
| 5 | Sekretaris menerima dan mengarsipkan pengaduan dan hasil telaah pengaduan yang tidak layak diproses Audit, dan menyampaikan jawaban penolakan pengaduan disertai alasan kepada pengadu | | | | | | | Surat Pengaduan, data dukung, resume hasil telaah dan catatan inspektur | 5 mnt | keterangan penolakan | |
| 6 | Tim Audit meneliti hasil telaah dan kelengkapan dokumen pendukung, melakukan ekspose intern atas pengaduan kepada Anggota Tim Audit, dan mendisposisi mendisposisi penugasan audit ke anggota tim audit, Tim Audit melakukan konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran pengaduan dan menyusun laporan hasil audit atas pengaduan untuk dilaporkan kepada inspektur | | | | | | | Surat Pengaduan, data dukung, resume hasil telaah dan catatan insp | 20 mnt | surat disposisi penugasan | |
| 7 | Inspektur menerima Laporan Hasil Audit, memutuskan penyelesaian tindaklanjut. Inspektur mendisposisikan pengaduan dan laporan hasil audit yang tidak terbukti kembali ke Tim Audit. Inspektur memutuskan Tindak lanjut hasil Audit pengaduan yang terbukti untuk diselesaikan dengan tindak lanjut internal atau diserahkan ke Aparat Penegak Hukum | | | | | | | Laporan hasil audit | 20 mnt | catatan inspektur | |
| 8 | Tim Audit menerima dan mengarsipkan pengaduan dan laporan hasil audit yang tidak terbukti, dan memberikan jawaban kepada pengadu disertai alasan | | | | | | | Laporan hasil audit dan catatan insp | 20 mnt | data base pengaduan | |
| 9 | Inspektur memutuskan proses tindak lanjut atas hasil audit yang terbukti dengan pihak internal atau menyerahkan ke APH | | | | | | | Laporan hasil audit | 30 mnt | catatan inspektur | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| 10 | Inspektur Melakukan proses tindak lanjut hasil audit pengaduan dengan pihak internal | | | | | | | Laporan hasil audit dan berkas tindaklanjut | 30 hr | Laporan Tindak lanjut | |
| 11 | APH menerima surat pelimpahan/pelaporan hasil audit atas pengaduan untuk ditindaklanjuti | | | | | | | Laporan hasil audit | 20 mnt | Surat pelimpahan | |
| 12 | Administrator menerima hasil telaah , hasil Audit , hasil Tindak lanjut Internal dan Pelimpahan tindak lanjut ke APH dari inspektur untuk di arsipkan/disimpan bersama dengan berkas pengaduan ke dalam arsip manual dan elektronis (men-scan). | | | | | | | Resume hasil telaah, Laporan Hasil Audit, Laporan TL dan Penyerahan ke APH | 10 mnt | data base pengaduan dan arsip | |
| 13 | Penanganan Pengaduan selesai | | | | | | | | | | |




INSPEKTUR KOTA METRO