BUPATI ACEH SINGKIL
PROVINSI ACEH

PERATURAN BUPATI ACEH SINGKIL
NOMOR 32 TAHUN 2018

TENTANG

PEDOMAN LAYANAN DAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE KABUPATEN ACEH SINGKIL

ATAS RAHMAT ALLAH YANG MAHA KUASA

BUPATI ACEH SINGKIL,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka optimalisasi layanan pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat yang cepat, tepat dan dapat dipertanggungjawabkan serta menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dan pemerintahan yang bersih dilingkungan Pemerintahan Kabupaten Aceh Singkil, dipandang perlu menetapkan Pedoman Layanan dan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Kabupaten Aceh Singkil;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pedoman Layanan dan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Kabupaten Aceh Singkil;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Daerah Tingkat II Aceh Singkil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3287);

2. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4400);

3. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 62, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4633);

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 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. 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 diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintahan Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3995);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
9. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
11. Qanun Aceh Singkil Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Singkil (Lembaran Daerah Kabupaten Aceh Singkil Tahun 2016 Nomor 251);
12. Peraturan Bupati Aceh Singkil Nomor 13 Tahun 2015 tentang Standar Operasional Prosedur Pemeriksaan Lingkup Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PEDOMAN LAYANAN DAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE KABUPATEN ACEH SINGKIL.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Pemerintahan Kabupaten adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten dan Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten sesuai dengan fungsi dan kewenangan masing-masing.
2. Bupati adalah Bupati Aceh Singkil.
3. Wakil Bupati adalah Wakil Bupati Aceh Singkil.
4. Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten yang selanjutnya disebut DPRK adalah unsur penyelenggara pemerintah daerah Kabupaten Aceh Singkil yang anggotanya dipilih melalui Pemilihan Umum.
5. Sekretaris Daerah yang selanjutnya disebut Sekda adalah Sekretaris Daerah Kabupaten Aceh Singkil.
6. Inspektur adalah Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil.
7. Pengaduan Masyarakat adalah ungkapan rasa tidak senang, ketidakpuasan, atau keluhan yang disampaikan melalui Aplikasi LaPPPeMas (Layanan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat) Berbasis Online.
8. Layanan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat adalah serangkaian proses Pengelolaan Penanganan Pengaduan berupa penelahaan, Monitoring, Konfirmasi, Klarifikasi, dan/atau audit dengan tujuan tertentu untuk mengungkap kebenaran perihal yang diadukan.
9. Pencatatan adalah pencatatan atas informasi dari dokumen aduan ke dalam buku agenda khusus yang sebelumnya dapat dilakukan secara manual hingga berubah menggunakan sistem Aplikasi Komputer yaitu melalui aplikasi LaPPPeMas Berbasis Online.
10. Penelahaan adalah kegiatan verifikasi atas dokumen dan/atau informasi yang diadukan agar dapat dirumuskan inti masalahnya dalam laporan hasil verifikasi/penelahaan guna penanganan lebih lanjut.
11. Penyaluran adalah kegiatan untuk menyalurkan Pengaduan Masyarakat guna diteruskan kepada pihak yang memiliki wewenang untuk menangani pengaduan sesuai dengan kewenangannya.

12. Tindak Lanjut adalah kegiatan aksi yang harus dilakukan oleh pimpinan atau pejabat pada satuan kerja yang berwenang atas rekomendasi hasil verifikasi dari pengaduan yang disampaikan.
13. Pemantauan Tindak Lanjut adalah aktivitas penanganan secara langsung atau tidak langsung yang meliputi kegiatan pengumpulan data/informasi, klarifikasi/konfirmasi, dan koordinasi atas Tindak Lanjut Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat.
14. Pelaporan adalah penyampaian hasil dari pelaksanaan tindak lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat yang disusun dalam bentuk laporan kepada pihak yang berwenang.
15. Pengarsipan adalah penataan dokumen atas laporan pengaduan yang telah dilakukan oleh tim yang ditunjuk oleh pejabat yang berwenang, untuk melakukan tindak lanjut atas pengaduan masyarakat berdasarkan dokumen pendukung lainnya yang terkait.
16. Konfirmasi adalah kegiatan untuk mendapat penegasan mengenai keberadaan terlapor maupun masalah yang dilaporkan.
17. Klarifikasi adalah kegiatan untuk mendapatkan penjelasan mengenai permasalahan yang sebenarnya dari sumber pengaduan dan/atau yang diadukan.

BAB II
LAYANAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
Bagian Kesatu
Umum
Pasal 2

(1) Pengaduan Masyarakat kepada Satuan Kerja Dilingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil disampaikan melalui aplikasi LaPPPeMas yang dikelola oleh Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil.
(2) Pengaduan Masyarakat yang diterima melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Aceh Singkil diteruskan kepada Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil melalui Aplikasi LaPPPeMas Berbasis Online.
(3) Pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara online dengan Alamat:
    a. lappemas. acehsingkilkab.go.id
    b. konfirmasi centre inspektorat dengan Nomor: Telp. (0658) 21074, Hp. 0852 6108 9962.
    c. kotak pengaduan jln. bahari no. 66 Pulo Sarok, kecamatan singkil.

Pasal 3

Layanan Pengelolaan Penanganan Pengaduan masyarakat meliputi tahapan:

a. Pencatatan;
b. Verifikasi;
c. Penyaluran;
d. Tindak Lanjut (audit);
e. Pelaporan;
f. Pemantauan Tindak Lanjut; dan
g. Pengarsipan.

Bagian Kedua

Pencatatan

Pasal 4

(1) Pencatatan Penanganan Pengaduan Masyarakat sebelumnya dilakukan secara manual beralih ke sistem digitalisasi secara elektronik dengan menggunakan sistem aplikasi Komputer dan dikelola melalui aplikasi LaPPPeMas Berbasis Online di Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil.
(2) Pencatatan secara manual beralih ke sistem secara elektonik sebagaimana dimaksud ayat (1) dicatat dalam agenda Penerimaan Pengaduan.

Bagian Ketiga

Verifikasi

Pasal 5

(1) Verifikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dilaksanakan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah yang merupakan aparatur fungsional dalam lingkup Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil.
(2) Dalam melakukan verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) melibatkan pejabat atau Pimpinan satuan kerja terkait.
(3) verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi:
    a. Merumuskan inti masalah dari substansi yang diadukan;
    b. Menguji dan menghubungkan substansi yang diadukan dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;
    c. Meneliti dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan pengaduan;
    d. Menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan; dan
    e. Menetapkan hasil verifikasi pengaduan proses penanganan selanjutnya.

(4) Hasil Verifikasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf (e), dikategorikan dalam pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan seperti perbuatan asusila, narkoba, pembunuhan dan lain sebagainya dan pengaduan masyarakat berkadar pengawasan seperti penyalahgunaan wewenang, melakukan korupsi, kolusi dan nepotisme, pemalsuan dokumen dan lain-lain yang disusun dalam bentuk Laporan hasil Verifikasi Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Bagian Keempat

Penyaluran

Pasal 6

(1) Penyaluran laporan hasil verifikasi penanganan pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan beserta dokumen pendukung disampaikan kepada Inspektur sesuai dengan cakupan tugas untuk ditindaklanjuti.
(2) Penyaluran laporan hasil verifikasi pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan disampaikan dengan surat tertulis oleh Inspektur kepada pimpinan satuan kerja yang bersangkutan dengan melampirkan fotocopi dokumen aduan untuk ditindaklanjuti.

Bagian Kelima

Tindak Lanjut

Pasal 7

(1) Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (1) dilakukan oleh Inspektur dengan menanggapi secara tertulis atau dapat melalui audit dengan tujuan tertentu/audit khusus dengan menugaskan kepada aparat pengawas internal pemerintah.
(2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat diterima.

Pasal 8

(1) Tindak lanjut untuk Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) dilakukan oleh pimpinan satuan kerja yang bersangkutan atau oleh pejabat yang berwenang menindaklanjutinya paling lama 14 (empat belas) hari kerja, kecuali ada alasan yang dapat diterima.

(2) Penanganan tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditembuskan kepada Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil.

Bagian Keenam

Pemantauan Tindak Lanjut

Pasal 9

(1) Pemantauan Tindak Lanjut Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh Inspektur melalui tim audit yang ditugaskan sesuai perintah tugas yang dkeluarkan.
(2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada (1) berdasarkan tindak lanjut dari laporan hasil tim verifikasi pengaduan masyarakat, dilakukan dengan cara :
    a. Langsung, atau
    b. Tidak langsung.
(3) Pemantauan Tindak Lanjut secara langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf (a) dilakukan melalui :
    a. Pemutakhiran data;
    b. Rapat koordinasi, dan/atau
    c. Monitoring kesatuan kerja yang menangani.
(4) Pemantauan Tindak Lanjut secara tidak langsung sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf (b) dilakukan melalui komunikasi elektronik dan/atau surat menyurat.

Bagian Ketujuh

Pelaporan

Pasal 10

(1) Hasil pelaksanaan tindaklanjut Pengelolaan Penanganan Pengaduan masyarakat disusun dalam bentuk laporan.
(2) Laporan hasil tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk:
    a. Pengaduan masyarakat dalam Pasal 7 disusun oleh aparat pengawas internal pemerintah berdasarkan surat penugasan dan disampaikan kepada Inspektur.
    b. Pengaduan Masyarakat yang dimaksud dalam Pasal 8 disusun oleh kepala satuan kerja terkait dan disampaikan ke Inspektur untuk seterusnya Inspektur melaporkan laporan hasil audit tersebut ke Bupati Aceh Singkil.
(3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf (a) disusun secara sistematik, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran tindak lanjut.

(4) Laporan hasil tindak lanjut Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dihimpun oleh Inspektur Kabupaten Aceh Singkil melalui Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan Infektorat Kabupaten Aceh Singkil.
(5) Himpunan laporan hasil tindak lanjut Pengelolaan Penanganan Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4), disampaikan oleh Inspektur kepada kepala daerah secara berkala setiap 6 (enam) bulan atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
(6) Laporan hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (4), menjadi bagian dalam penyusunan Laporan Pengawasan Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil.

Bagian Kedelapan

Pengarsipan

Pasal 11

(1) Pengarsipan dokumen laporan hasil tindak lanjut Pengaduan Masyarakat dan dokumen pendukung lainnya dilakukan oleh Inspektur Kabupaten Aceh Singkil pada Kasubbag Evaluasi dan Pelaporan.
(2) Pengarsipan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai dengan jenis masalah, satuan kerja terlapor, dan waktu pengaduan.

BAB III

KETENTUAN LAIN

Pasal 12

Standar Operasional Prosedur Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran Peraturan ini.

BAB IV

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 13

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.
Agar setiap orang dapat mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Aceh Singkil.

Ditetapkan di Singkil
pada tanggal 16 November 2018
8 Rabiul Awal 1440 H

BUPATI ACEH SINGKIL,

DULMUSRID

Diundangkan di Singkil
pada tanggal 16 November 2018
8 Rabiul Awal 1440 H

SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN
ACEH SINGKIL,

AZMI

BERITA KABUPATEN ACEH SINGKIL TAHUN 2018 NOMOR 404

LAMPIRAN I
PERATURAN BUPATI ACEH SINGKIL
PROVINSI ACEH
NOMOR 32 TAHUN 2018
TENTANG
PEDOMAN LAYANAN DAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE KABUPATEN ACEH SINGKIL

A. SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

Eksistensi pengaduan masyarakat memiliki peran penting bagi perkembangan organisasi menuju arah yang lebih baik, Namun apabila pengaduan masyarakat tidak dikelola/ditangani dengan baik, maka peran tersebut menjadi kurang maksimal Fungsi pengelolaan masyarakat tersebut memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengelolaan organisasi Fungsi tersebut antara lain monitoring dan evaluasi atas tindak lanjut pengaduan masyarakat, Monitoring atas tindak lanjut pengaduan masyarakat dimaksudkan untuk selalu mengetahui perkembangan atas kegiatan tindak lanjut pengaduan masyarakat, yaitu tingkat keberhasilan, efektifitas, dan efisiensi tindak lanjut pengaduan masyarakat tersebut. Sedangkan evaluasi dimaksudkan untuk melakukan kajian ulang atas hasil monitoring tindak lanjut pengaduan masyarakat yang dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil langkah-langkah perbaikan secara menyeluruh.

Guna mewujudkan dan memaksimalkan pengelolaan penanganan pengaduan masyarakat, perlu dibuat tata laksana penanganan/pengelolaan pengaduan masyarakat Sebagaimana telah diuraikan di atas, bahwa saluran pengaduan masyarakat yang sebelumnya masih sistem manual atau melalui surat, kotak pengaduan, telepon, meja pengaduan (helpdesk), diubah menjadi sistem aplikasi yang dibuat secara khusus untuk menampung aduan masyarakat secara online, yaitu melalui aplikasi LaPPPeMas (Layanan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat) Berbasis Online.

Aplikasi LaPPPeMas Berbasis Online adalah suatu sistem aplikasi yang dipergunakan oleh unit Kepatuhan Internal dalam mengelola penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Aceh Singkil pada umumnya yang dipergunakan oleh Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil, LaPPPeMas Berbasis Online sebagaimana tersebut di atas diartikan sebagai aplikasi yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Aceh Singkil bagi pegawai swasta, PNS/ASN maupun masyarakat luas yang memiliki informasi dan ingin melaporkan suatu perbuatan berindikasi pelangaran dan/atau ketidakpuasan pelayanan yang diberikan yang terjadi di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Aceh Singkil.

Tata cara Layanan pengelolaan pengaduan masyarakat adalah sebagai berikut:

I. PENERIMAAN PENGADUAN

1. Penerimaan Pengaduan Melalui Aplikasi
   a. Pengaduan masyarakat dapat disampaikan oleh pengadu melalui aplikasi secara langsung, yaitu dengan mengakses:
      1) Situs resmi Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil dengan alamat www Lappemas. acehsingkilkab.go.id
      2) Kontak Informasi melalui : Telp/Fak: (0658) 21074 dan 0852 6108 9962
   b. Aplikasi LaPPPeMas Berbasis Online akan secara otomatis memberikan nomor tiket kepada pengadu, dan pengadu dapat mencetak data pengaduannya atau cukup mencatat/mengingat nomor tiket yang diberikan LaPPPeMas.
   c. Nomor tiket hanya dapat diketahui oleh pengadu, dan pengadu secara mandiri dapat memantau tindak lanjut penanganan atas pengaduannya sesuai nomor tiket tahap demi tahap untuk proses tindaklanjutnya.
   d. Pengadu wajib mencantumkan nomor telepon genggam (handphone) yang valid, supaya pihak pengelola, penerima aduan mudah mengkonfirmasi secara langsung kepada pihak pelapor atas aduan yang dikirimkan untuk segera ditindaklanjuti (diaudit).
2. Penerimaan Pengaduan Secara Manual
   Jika masih ada masyarakat yang menyampaikan Pengaduannya lewat surat/manual maka masyarakat tersebut wajib memasukkan aduan tersebut ke dalam sistem aplikasi LaPPPeMas Berbasis Online dan akan dibantu/dipandu memasukkan aduan tersebut oleh admin yang sudah ditunjukan melalui keputusan Inspektur Kabupaten Aceh Singkil.

II. VERIFIKASI

1. Setiap pengaduan masyarakat yang masuk melalui LaPPPeMas akan dipantau oleh Admin dan disampaikan ke Tim verifikasi untuk ditelaah.
2. Verifikator melakukan telaah terhadap materi aduan yang meliputi:
   a. Apa materi aduannya (what);
   b. Siapa nama pejabat dan/atau pegawai yang diadukan (who);
   c. Kapan materi aduan tersebut terjadi (when);
   d. Di mana materi aduan tersebut terjadi (where); dan
   e. Bagaimana materi aduan tersebut terjadi (how).
3. Apabila materi pengaduan masyarakat terkait dengan pelanggaran kode etik dan/atau peraturan disiplin pegawai maka pengaduan masyarakat tersebut diteruskan kepada Pejabat yang Berwenang (BKPSDM) sesuai petunjuk dan arahan Pejabat Daerah (Bupati, Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah).
4. Apabila materi pengaduan masyarakat tidak terkait dengan pelanggaran kode etik dan/atau peraturan disiplin pegawai maka pengaduan masyarakat tersebut diteruskan untuk audit ke unit terkait sesuai arahan dan petunjuk Pejabat Daerah (Bupati, Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah).

5. Verifikator dapat meminta data tambahan kepada pengadu dalam hal materi pengaduan yang diterima dianggap kurang jelas atau kurang memadai untuk ditindaklanjuti.
6. Apabila materi pengaduan tidak jelas dan tidak dapat diperjelas dan/atau data tambahan atau hasil konfirmasi yang disampaikan pengadu kepada verifikator dalam jangka waktu 6 (enam) hari sejak permintaan data tambahan oleh verifikator dan/atau pejabat dan/atau pegawai yang diadukan tidak jelas, maka pengaduan masyarakat tersebut diputuskan sebagai pengaduan yang tidak dapat ditindaklanjuti.

III. PENYALURAN

1. Pejabat Yang Berwenang melakukan disposisi terhadap pengaduan masyarakat yang diterima dari Tim verifikasi kepada pengkaji yaitu Inspektur Kabupaten Aceh Singkil.
2. Pejabat Yang Berwenang meneruskan pengaduan masyarakat yang diterima dari verifikator, untuk menugaskan Tim yang cakap dan kompeten dalam menangani aduan masyarakat tersebut.
3. Berdasarkan pertimbangan tertentu, Inspektur dapat memutuskan suatu pengaduan masyarakat yang telah selesai diverifikasi tidak dapat ditindaklanjuti.

IV. PENGKAJIAN

1 Pada Kepatuhan Internal yaitu Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil
   a. Pengkaji menerima pengaduan masyarakat yang berasal dari:
      1) distribusi dari verifikator atas pengaduan masyarakat yang tidak terkait dengan pelanggaran kode etik, Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan/atau peraturan disiplin pegawai; dan
      2) distribusi dari Inspektur Kabupaten Aceh Singkil.
   b. Pengkaji/Inspektur melakukan analisis atas pengaduan masyarakat yang diterima untuk menentukan langkah-langkah penyelesaian pengaduan masyarakat tersebut dan menunjuk Tim untuk melakukan audit ke pihak yang dilaporkan untuk proses tindak lanjut penanganan pengaduan yang dilakukan.
   c. Setelah tim pemeriksa yang bertugas selesai audit atas aduan tersebut, dan tim pemeriksa wajib membuat laporan hasil pemeriksaan penanganan pengaduan masyarakat dan menyampaikannya kepada Inspektur Kabupaten Aceh Singkil untuk dilaporkan ke Pejabat Daerah (Bupati, Wakil Bupati maupun Sekretaris Daerah).

2 Pada Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil yaitu:
   a. Inspektur menerima pengaduan masyarakat yang telah diverifikasi berasal dari:
      - distribusi dari Tim verifikasi atas pengaduan masyarakat yang tidak terkait dengan pelanggaran kode etik, Asusila, Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan/atau peraturan disiplin pegawai Negeri Sipil /ASN.
   b. Pengkajian dalam ini Inspektur melakukan analisis atas pengaduan masyarakat yang diterima.

c. Apabila materi pengaduan masyarakat tersebut dipandang dapat diselesaikan secara lisan maka Inspektur tidak perlu untuk menugaskan tim untuk terjun ke lapangan cukup memanggil yang diadukan untuk diambil keterangan akan tetapi jika aduan tersebut tidak dapat diselesaikan secara lisan maka Inspektur Kabupaten Aceh Singkil menugaskan tim yang cakap dan kompeten untuk melakukan tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat tersebut.
d. Untuk laporan hasil pemeriksaan yang sudah selesai maka Inspektur Kabupaten Aceh Singkil menyampaikannya kepada Pejabat Yang Berwenang dalam hal ini Bupati, Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah.

V. ENTRY DATA

1. Pengentry data dalam ini Admin melakukan entry data terkait pengaduan untuk proses tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat dari oleh Tim Verifikasi dilanjutkan laporan ke Inspektur Kabupaten Aceh Singkil
2. Pengentry data melakukan entry data sesuai dengan bukti, bahan, dan keterangan dari pihak-pihak terkait yang diperoleh, serta dokumen-dokumen yang dibuat/diterbitkan dalam rangka tindak lanjut penanganan pengaduan masyarakat.

VI. PENYELESAIAN

Terhadap pengaduan masyarakat yang sudah selesai diproses oleh tim audit, Inspektur untuk melakukan proses sebagai berikut:
1. Jika proses pengaduan masyarakat sudah memiliki dasar yang memadai untuk dinyatakan selesai, maka pengaduan diputuskan selesai ditindak lanjuti.
2. Jika proses pengaduan masyarakat belum dapat dinyatakan selesai, maka pengaduan masyarakat dapat diserahkan kembali kepada tim audit sebelumnya atau tim audit menyarankan ke Pejabat Daerah untuk menurunkan tim lainnya untuk diproses lebih lanjut.
3. Jika berdasarkan hasil pengkajian yang disampaikan ternyata pengaduan masyarakat tersebut tidak terkait dengan tugas dan fungsinya melainkan kasus narkoba dan sejenisnya maka pengaduan tersebut diteruskan kepada pihak yang berwajib untuk menanganinya.

Dari uraian atas SOP penanganan pengaduan masyarakat sebagaimana tersebut di atas terdapat istilah verifikator dan pengkaji memberikan pengertian istilah dimaksud sebagai berikut:
1. Verifikasi atau Verifikator adalah pejabat di lingkungan Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil yang ditugaskan untuk melakukan penelaahan atas pengaduan masyarakat yang diterima.

2. Pengkaji adalah Inspektur dan/atau pegawai yang berwenang di lingkungan Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil yang bertugas untuk melakukan analisis atas pengaduan masyarakat yang di disposisi menugaskan tim audit untuk melakukan proses pemeriksaan hingga selesai dan membuat laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat untuk dilaporkan ke Inspektur dan Inspektur melaporkan hasil audit tersebut ke Pejabat Daerah dalam hal ini Bupati, Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah Kabupaten Aceh Singkil.

Terdapat prinsip-prinsip yang harus dilakukan secara konsisten guna menjaga profesionalitas dalam layanan penanganan pengelolaan pengaduan masyarakat yaitu:

1. Rahasia yaitu setiap pengaduan masyarakat yang diterima hanya diketahui oleh pejabat yang berwenang dan/atau pegawai yang menangani pengaduan.
2. Segera yaitu setiap pengaduan masyarakat harus memperoleh respon secara cepat.
3. Fair yaitu setiap pengaduan masyarakat harus disikapi secara positif dan ditangani secara optimal.
4. Proporsional, yaitu setiap pengaduan masyarakat harus ditangani sesuai dengan cakupan/ruang lingkup masalah yang diadukan.
5. Obyektif yaitu setiap pengaduan masyarakat harus ditangani dengan semestinya tanpa dipengaruhi faktor-faktor yang dapat menyebabkan proses penanganan menjadi tidak semestinya (misalnya, jenjang jabatan, pertemanan, kepentingan dan/atau keberpihakan pribadi/golongan, dan lain-lain).
6. Selektif yaitu setiap pengaduan masyarakat harus dianalisa guna menentukan untuk dilakukannya proses pemeriksaan atau tidak.
7. Kerahasiaan bagi pengadu, yaitu kerahasiaan identitas pengadu harus dijamin untuk rasa keamanan yang bersangkutan.
8. Keterbukaan/transparansi yaitu setiap pihak yang ingin mendapatkan penyelesaian masalah harus diberikan informasi selengkap-lengkapnya secara transparan, Proses dan hasil penyelesaian pengaduan harus disampaikan kepada pihak terkait/yang berkepentingan.

A. Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat

Salah satu proses penting dalam pengaduan masyarakat adalah tindak lanjut atas pengaduan masyarakat tersebut. Istilah lain yang dipergunakan dalam tindak lanjut pengaduan masyarakat adalah pemeriksaan. Istilah pemeriksaan lebih lazim dikenal dalam terminologi jurnalistik, namun dalam perkembangannya istilah pemeriksaan lebih diperluas pengertiannya. Dalam hal ini pemeriksaan diartikan sebagai upaya penelitian, pengusutan, pencarian, pemeriksaan dan pengumpulan data, informasi, dan temuan lainnya untuk mengetahui atau membuktikan kebenaran atau kesalahan sebuah fakta yang kemudian menyajikan simpulan atau rangkaian temuan dan susunan kejadian.

Dalam konteks pelanggaran disiplin pegawai, pemeriksaan merupakan upaya tindak lanjut yang dilakukan dalam rangka mengungkap fakta yang berkaitan erat dengan indikasi adanya pelanggaran. pemeriksaan dapat juga diartikan sebagai upaya pengecekan terhadap petunjuk atau informasi awal yang telah diperoleh. Untuk itu tujuan pemeriksaan adalah menemukan unsur-unsur atau faktor-faktor atau bukti-bukti adanya pelanggaran. Tahapan dalam pra- pemeriksaan sebagai berikut:

1. Penelaahan

   Sebagai tahapan awal sebelum dilakukannya pemeriksaan perlu dilakukan penelaahan atas petunjuk atau informasi awal yang diperoleh Penelahaan dapat diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan pra pemeriksaan untuk menyaring, mengelompokkan, menganalisis, dan melakukan evaluasi data awal tentang dugaan terjadinya pelanggaran guna menentukan layak tidaknya dilakukan pemeriksaan serta merumuskan hipotesis (dugaan) tentang konstruksi pelanggaran/penyimpangan. Secara umum penelaahan dilakukan dengan metode yang disebut dengan pisau analisa. Pisau analisa yang digunakan terdiri dari 5W + 1H (+ 1H), yaitu:

   1) What: dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai kata tanya "apa", yang merupakan pertanyaan untuk menanyakan bentuk pelanggaran/ penyimpangan yang teradi.
   2) Who: dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai kata tanya "siapa", yang merupakan pertanyaan untuk menanyakan pelaku pelanggaran/penyimpangan dan pihak-pihak yang terlibat serta pihak-pihak yang mengetahui atau dapat diminta keterangannya.
   3) Where: dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai kata Tanya "dimana", yang merupakan pertanyaan untuk menanyakan tempat terjadinya pelanggaran/penyimpangan.
   4) When: dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai kata tanya "kapan", yang merupakan pertanyaan untuk menanyakan waktu terjadinya pelanggaran/penyimpangan.
   5) Why: dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai kata Tanya "mengapa", yang merupakan pertanyaan untuk menanyakan motif atau latar belakang dilakukannya pelanggaran/penyimpangan.
   6) How: dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai kata Tanya "bagaimana", yang merupakan pertanyaan untuk menanyakan cara atau proses terjadinyaatau modus pelanggaran/penyimpangan.
   7) How Much: dalam Bahasa Indonesia diartikan sebagai kata Tanya "berapa", yang merupakan pertanyaan untuk menanyakan jumlah biaya/uang yang timbul dalam pelanggaran/penyimpangan.

   Dari 7 bentuk kata tanya di atas, hanya terdapat 3 bentuk kata tanya yang harus diidentifikasi pada saat melakukan penelaahan, yaitu what (apa), where (dimana), dan when (kapan). Apabila salah satu dari 3 bentuk kata tanya di atas tidak terjawab, tindak lanjut pengaduan masyarakat akan sulit untuk dilakukan pemeriksaan. Pisau analisa sebagaimana tersebut di atas merupakan sarana untuk membentuk hipotesa atau dugaan dari auditor yang berfungsi sebagai bekal atau bahan untuk dilakukan pengecekan kebenaran.

Dugaan tersebut sangat diperlukan agar ruang lingkup pemeriksaan terarah atau fokus, Kefokusan terhadap ruang lingkup pelanggaran/penyimpangan sangat penting agar penanganan masalah atas pelanggaran/penyimpangan tidak bias atau kabur atau beralih, yang dapat mengakibatkan penanganan atau penyelesaian atas masalah inti kurang maksimal.

2. Identifikasi

Tahap kedua setelah dilakukan analisa atas informasi atau bukti awal tentang dugaan terjadinya pelanggaran/penyimpangan adalah dengan melakukan identifikasi terhadap:

a. Bentuk pelanggaran: identifikasi bentuk pelanggaran diperlukan untuk membatasi ruang lingkup masalah dan bahan yang diperlukan serta strategi yang digunakan dalam melakukan pemeriksaan. Bahan yang diperlukan bergantung dari temuan auditor pada saat melakukan pemeriksaan atau dalam hal permintaan data;
b. Sumber informasi: pengidentifikasian sumber informasi sangat penting. Tujuan pengidentifikasian sumber informasi adalah agar pemeriksaan yang dilakukan tepat sasaran, yaitu dalam rangka memperoleh informasi tambahan atau kesaksian terkait dugaan terjadinya pelanggaran/penyimpangan. Selain itu, hal tesebut juga mempengaruhi efektifitas dan efisiensi dalam melakukan pemeriksaan;
c. Bukti yang dapat diperoleh: pengidentifikasian terhadap bukti yang diperoleh diperlukan dalam pemeriksaan. Tidak semua bukti yang dapat diperoleh memiliki keterkaitan dengan pelanggaran/penyimpangan yang terjadi dan tidak semua bukti memiliki tingkat kesulitan yang sama dalam memperolehnya. Pengidentifikasian bukti menentukan strategi dalam memperoleh bukti tersebut, yaitu bagaimana cara memperoleh setiap bukti yang diperlukan;
d. Bukti yang ada: bukti yang ada perlu diidentifikasi untuk melakukan telaah atau analisa awal atas dugaan terjadinya pelanggaran/penyimpangan dan untuk menemukan keterkaitan antar bukti dan bukti yang diperlukan selanjutnya;
e. Tempat kejadian: identifikasi tempat kejadian bertujuan untuk mempersiapkan pemetaan terhadap tingkat kesulitan geografis dan tempat lingkungan sosial serta biaya dimana akan dilakukan pemeriksaan;
f. Langkah yang dapat ditempuh: indentifikasi terhadap langkah yang dapat ditempuh adalah sebagai bahan awal dalam rangka kegiatan pemeriksaan terkait dengan strategi pelaksanaan pemeriksaan dan terkait dengan perencanaan agar pemeriksaan efektif, efisien, berdaya guna, dan berhasil guna. Selain itu, hal tersebut juga dapat meminimalkan risiko atau mencegah risiko yang mungkin timbul sebagai akibat pelaksanaan pemeriksaan;

g. Risiko yang mungkin timbul: identifikasi atas risiko yang mungkin timbul sangat penting. Salah satu ukuran keberhasilan pemeriksaan adalah dapat melakukan pengkondisian agar risiko dapat diminimalisir atau bahkan tidak terjadi sehingga pemeriksaan yang dilakukan tidak menimbulkan kekacauan baru yang berakibat pada timbulnya masalah baru yang sebenarnya tidak perlu terjadi dan dapat mengganggu proses pelaksanaan pemeriksaan dan bahkan hasil dari pemeriksaan tersebut tidak optimal, Apabila risiko sudah teridentifikasi, maka pemeriksa dapat melakukan tindakan-tindakan pengkondisian sebelumnya untuk mencegah risiko dan melakukan perencanaan langkah-langkah pemeriksaan lebih lanjut.

3. Sumber Informasi

Sumber informasi dapat diperoleh dari eksternal maupun internal, yang mana sumber informasi dapat berasal dari orang maupun dokumen. Sumber informasi eksternal dapat berasal dari :

a. Pemerintahan;
b. Publik/masyarakat;
c. Swasta;
d. Orang perorangan/pribadi; dan
e. Dokumen.
f. Sumber informasi dari internal dapat berasal dari :
   a) Atasan langsung/pimpinan unit;
   b) Rekan sejawat; dan
   c) Dokumen.

Terhadap 2 bentuk sumber informasi di atas, hal yang perlu diperhatikan adalah sumber informasi orang, Sumber informasi orang perlu diperhatikan secara seksama karena orang sebagai sumber informasi dapat memberikan informasi yang berbeda atau bias dari yang investigator harapkan, Hal ini mewajibkan pemeriksa untuk waspada terhadap sumber informasi orang, orang dapat memberikan informasi yang tidak dapat kita kendalikan, begantung dari latar belakang orang tersebut.

Untuk itu, Hal-hal yang perlu diperhatikan terhadap sumber informasi orang adalah:

1) Motivasi: pemeriksa harus melakukan analisa terkait dengan motivasi atas orang yang memberikan informasi. Hal ini diperlukan agar pemeriksa tidak diperalat oleh sumber informasi tersebut. Contoh motivasi sumber informasi adalah uang, balas dendam, melindungi, dan lain-lain;
2) Tingkat kepercayaan: hal ini merupakan keyakinan pemeriksa dalam mempercayai sumber informasi terkait dengan informasi yang diberikan untuk itu pemeriksa harus mengidentifikasi keterkaitan sumber informasi dengan pelaku pelanggaran/penyimpangan dan kedudukan/keberadaan sumber informasi pada saat terjadinya pelanggaran/penyimpangan;

3) Kestabilan jiwa: karaker dasar dan tingkat emosional sumber informasi harus diidentifikasi pula. Hal ini mempengaruhi informasi yang diberikan, yaitu apakah informasi diberikan apa adanya sesuai dengan fakta atau dilebih-lebihkan dan/atau dikurangi, terkait dengan sumber informasi yang berasal dari orang, pemeriksaan harus secara obyektif dan selektif menerima informasi tersebut. Pemeriksa yang mengendalikan sumber informasi, bukan sebaliknya, sumber informasi yang mengendalikan pemeriksa, untuk itu pemeriksa harus seseorang yang berkepribadian kuat.

4. Hipotesis

Hipotesis berasal dari Bahasa Yunani, yaitu Hypotithenai, yang berarti menduga/menyangka/mengira. Secara umum hipotesis dapat diartikan sebagai penjelasan yang bersifat menduga-duga terhadap fenomena/keadaan atau dugaan yang layak terhadap korelasi antar sejumlah fenomena. Tujuan hipotesis adalah untuk memberikan batasan dan mempersempit ruang lingkup pemeriksaan, selain itu hipotesis juga bertujuan untuk menyiagakan pemeriksaan terhadap semua fakta dan hubungan antar fakta yang teridentifikasi.

Selain itu hipotesis juga berfungsi sebagai alat dalam membangun fakta-fakta yang tercerai-berai tanpa terkoordinasi ke dalam satu kesatuan dan menyeluruh, Hipotesis dapat dipergunakan sebagai panduan dalam pengujian serta penyesuaian fakta dan antar fakta, dalam pelaksanaan pemeriksaan, pemeriksaan harus memiliki prinsip. Prinsip tersebut diperlukan agar pemeriksaan yang dilakukan sesuai dengan tujuan pemeriksaan itu sendiri, prinsip pemeriksaan tersebut adalah:

a. Pengujian mendalam untuk mencari kebenaran;
b. Memanfaatkan bukti untuk mendukung fakta;
c. Semakin cepat merespon semakin besar kemungkinan terungkap;
d. Keyakinan yang kuat bahwa pelanggaran telah terjadi;
e. Mengumpulkan fakta-fakta sedemikian rupa hingga bukti-bukti memberikan simpulan sendiri;
f. Bukti fisik merupakan bukti yang nyata, sampai kapanpun mengungkapkan hal yang sama;
g. Tenaga ahli bukan pengganti dari kegiatan pemeriksaan;
h. Informasi wawancara sangat dipengaruhi kelemahan manusia. pemeriksaan harus mengkonfirmasi pertanyaan yang cukup sehingga mendapat jawaban yang sebenarnya.

Setelah melakukan telaah dan indentifikasi atas informasi dugaan pengaduan terjadinya pelanggaran/penyimpangan, tahap selanjutnya adalah melakukan perencanaan tindak lanjut atau pemeriksaan. Perencanaan pemeriksaan tindak lanjut diperlukan agar dilakukan efektif, efisien, berhasil guna dan berdaya guna.

Salah satu metode dalam perencanaan pemeriksaan tindak lanjut adalah dengan mempergunakan metode "The SMEAC System", yang merupakan singkatan dari situation, mission, execution, administration dan logistic, dan communication yaitu:

a) Situation (situasi), yaitu merupakan gambaran tentang keadaan yang terjadi yang dilakukan dengan cara pengungkapan fakta-fakta yang ada. Dalam hal ini auditor tidak diperbolehkan menambahkan asumsi apapun dalam gambaran keadaan tersebut. Gambaran keadaan/situasi tersebut diperoleh dari hasil telaahan;
b) Mission (misi), yaitu harapan yang hendak dicapai. Setiap individu yang terlibat dalam pemeriksaan harus memahami misi yang hendak dicapai dan mengetahui peran masing-masing. Misi diambil dari hipotesis yang telah disusun/ditelaah;
c) Execution (eksekusi), yaitu rencana tentang bagaimana misi dapat dicapai. Dalam hal ini setiap individu berperan dan bertanggung jawab sesuai dengan tugasnya. Eksekusi merupakan langkah-langkah yang direncanakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis;
d) Administration (administrasi), yaitu identitas terinci yang tertuang dalam surat perintah atau surat tugas atas tindak lanjut atau pemeriksaan yang terlibat dalam pemeriksaan. Surat perintah atau surat tugas harus menguraikan secara jelas tugas dan tujuan serta waktu yang tersedia dalam melakukan pemeriksaan, selain itu perlu dipersiapkan peralatan pemeriksaan guna menunjang kelancaran pelaksanaan tindak lanjut atau pemeriksaan, administrasi juga diperlukan untuk mencegah timbulnya permasalahan yang dapat diidentifikasi akan muncul; dan
e) Communication (komunikasi), yaitu menyampaikan secara rinci hasil pemeriksaan, dalam hal ini harus ditetapkan pimpinan pemeriksaan yang menerima laporan dari anggota tim, dalam penyampaian laporan, harus ditentukan secara jelas kepada siapa informasi dan atau hasil pemeriksaan dilaporkan dan kepada siapa laporan harus diserahkan.

Hal tersebut guna mencegah tersebarnya informasi sebagai hasil pemeriksaan, di sisi lain pimpinan pemeriksaan dapat melihat secara utuh dan menyeluruh hasil audit yang untuk kemudian dapat diambil simpulan atau keputusan lebih lanjut.

Hal prinsip lain yang harus ada pada seorang pemeriksa adalah bahwa pemeriksaan harus memiliki sudut pandang dan wawasan yang luas. Untuk itu pemeriksa harus memperoleh informasi sebanyak-banyaknya, dalam menangani masalah, pemeriksa dapat mempergunakan metode "helicopter view" dalam melihat masalah. pemeriksa tidak hanya mempertimbangkan atau melihat secara sempit pada masalah yang ditanganinya saja, namun pemeriksa harus melihat secara menyeluruh atas masalah yang ditangani, dengan demikian pemeriksaan dapat dengan cepat dan bijak dalam mengambil keputusan.

BUPATI ACEH SINGKIL,

DULMUSRID

LAMPIRAN II
PERATURAN BUPATI ACEH SINGKIL
PROVINSI ACEH
NOMOR 32 TAHUN 2018
TENTANG
PEDOMAN LAYANAN DAN PENGELOLAAN PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ONLINE KABUPATEN ACEH
SINGKIL

ACEH SINGKIL	PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SINGKIL	Nomor SOP	/SOP/2018
		Tanggal pembuatan	Desember 2018
		Tanggal Revisi	
		Disahkan Oleh	BUPATI ACEH SINGKIL
			KABUPATEN ACEH SINGKIL
	INSPEKTORAT KABUPATEN ACEH SINGKIL	Nama SOP	SOP Layanan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online Kabupaten Aceh singkil.

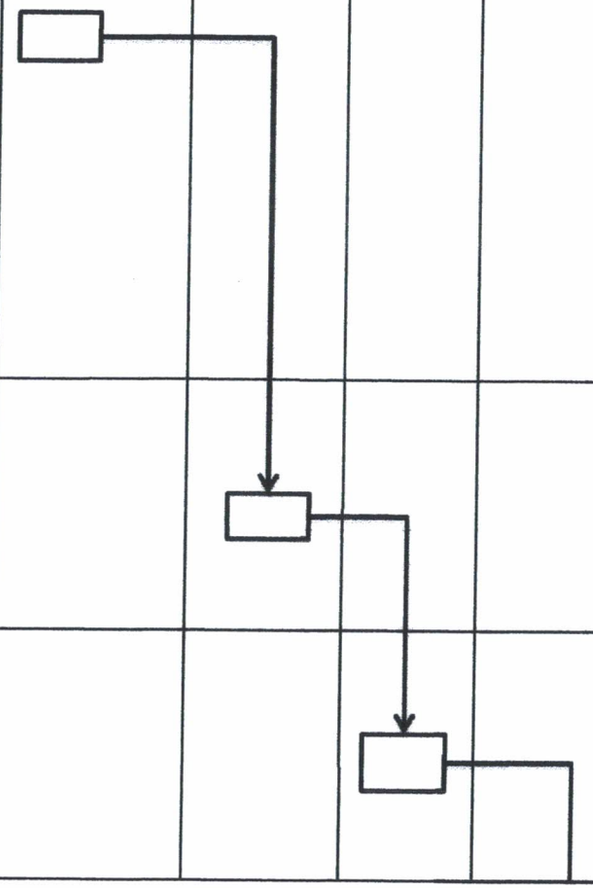
Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
1. Undang-undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan, Pengelolaan dan Tanggungjawab Keuangan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik 2. PP Nomor 71 Tahun 2000 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi 3. PP Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik 4. Permendagri Nomor 13 tahun 2006 sebagaimana telah beberapa kali diubah dan terakhir Permendagri Nomor 21 Tahun 2011 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah 5.Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah. 6.Perbub Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Standar Operasional Prosedur Pemeriksaan Lingkup Inspektorat Kabupaten Aceh Singkil.	1.Pendidikan Minimal D3 2. Mengerti dan menguasai Audit 3. Memahami Naskah Dinas 4. Menguasai Sistem operasi Komputer minimal MS Word dan MS Excel dan Website
Keterkaitan	**Peralatan/perlengkapan**
1. SOP Layanan Pengelolaan Penanganan Pengaduan Masyarakat Berbasis Online	1. Komputer/Laptop 2. Internet 3. Hardisk Exsternal/Flashdisk 4. Telephone/Fax 5. Ballpoint,pensil,Kertas 6. Nota Dinas dan Lembar Disposisi 7. Website/Aplikasi
Peringatan	**Pencatatan dan Pendataan**
	1. Diperlukan koordinasi dengan setiap SKPK.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

LAYANAN PENGELOLAAN PENANGANAN PENGADUA MASYARAKAT BERBASIS ONLINE

KABUPATEN ACEH SINGKIL

No	Uraian Prosedur	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		PENGADUAN	ADMIN LaPPPeMas	TIM VERIFIKASI	INSPEKTUR	TIM AUDIT	BUPATI	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengadu memasukkan aduannya melalui aplikasi LaPPPeMas berbasis online atas permasalahan yang ada sesuai dengan data-data dari tempat kejadian dilengkapi dengan foto dokumentasi aduan							Memasukkan NIK, Nama, Alamat Lengkap, Nomor Telepon/Handphone, Email (*tidak wajib*) dan jenis kelamin, Menuliskan Judul Aduan, isi aduan dan mengupload bukti Pengaduan berupa berkas seperti Photo dan berkas lainnya	Tentativ	Aduan	
2	Pihak pengelola pengaduan atau admin yang mengelola aduan membuka aduan yang masuk dan melakukan cetak/print atas pengaduan yang memenuhi kriteria yang disyaratkan.							SK Admin pengelola Pengaduan yang dikeluarkan oleh Inspektur	3 hari	Berkas Aduan	
3	Tim Verifikasi berkoordinasi dengan Admin maupun Pembantu Admin, Tim Verifikasi menerima, menelaah, dan mengklasifikasikan jenis pengaduan dan membuat laporan atas aduan tersebut untuk dilanjutka ke Inspektur.							SK Tim Verifikasi Pengaduan yang dikeluarkan oleh Inspektur	2 hari	Hasil Verifikasi Aduan	



4	Melakukan Pengkajian atas Laporan Pengaduan yang masuk jika pengaduan dapat diselesaikan secara lisan Inspektur cukup memanggil pihak yang diadukan akan tetapi jika aduan tidak dapat diselesaikan secara lisan maka Inspektur menurunkan Tim Auditor untuk pemeriksaan ke tempat lokasi kejadian/pihak yang diadukan.							Laporan Hasil Verifikasi Pengaduan	3 hari	Laporan Hasil Verifikasi Aduan	
5	Tim Auditor melakukan pemeriksaan ke pihak yang diadukan sesuai dengan data aduan yang diterima serta petunjuk/arahan dari Inspektur selaku pemberi tugas.							Laporan Hasil Pemeriksaan	1 Minggu	Laporan Hasil Pemeriksaan	
6	Inspektur menelaah/meneliti mengkaji dan menanda tangani terhadap Laporan Hasil Pemeriksaan serta meminta keterangan audit secara lisan kepada tim audit dan memerintahkan tim untuk melengkapi bukti-bukti/dokumen dari lapangan sebagai kelengkapan dari laporan yang dihasilkan. Inspektur melaporkan Hasil Laporan Pemeriksaan atas pihak yang diadukan oleh pihak pengadu kepada Pejabat Daerah (Bupati, Wakil Bupati maupun Sekretaris Daerah) sebagai laporan bahwa kejadian tersebut sudah selesai dilakukan audit guna Pejabat Bupati Daerah melakukan langkah selanjutnya.							Laporan Hasil Pemeriksaan atas Pengaduan	3 hari	Laporan Hasil Pemeriksaan Tim Audit	

7	Bupati menerima laporan hasil pemeriksaan atas aduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi LaPPPeMas berbasis online yang diadukan oleh pihak pengadu ke pihak yang diadukan guna diambil tindakan sesuai dengan temuan dan rekomendasi atau tindakan lain guna penyelesaian permasalahan yang ada.							Laporan Hasil Pemeriksaan	1 Minggu	Laporan	

BUPATI ACEH SINGKIL

DULMUSRID