



**PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO
INSPEKTORAT DAERAH**

Jalan Mayjen Sutoyo Nomor 59 Purworejo Jawa Tengah 54113

Telepon (0275) 321603, Faksimile (0275) 321603

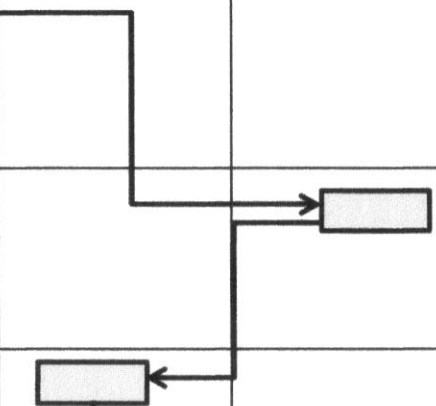
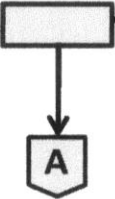
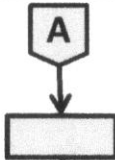
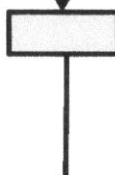
Laman inspektorat.purworejokab.go.id, Pos-el inspektorat@purworejokab.go.id

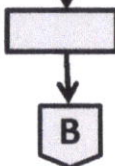
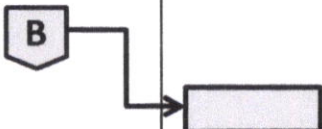
Nomor SOP	000.8.3.2/9/2026
Tanggal Pembuatan	29 Juni 2026
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	-
Disahkan oleh	Inspektur Kabupaten Purworejo, Drs. R. Aehmad Kurniawan K, M.P.A NIP. 196705121992031001
Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT TIDAK BERKADAR PENGAWASAN

INSPEKTUR PEMBANTU V

Dasar Hukum 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 2 Peraturan Bupati Purworejo Nomor 7 Tahun 2023 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat	Kualifikasi Pelaksana 1 Inspektur: Memiliki kewenangan otorisasi dan pengambilan keputusan strategis pengawasan 2 Inspektur Pembantu (Irbn) / Tim Penelaah: Memahami teknik audit, investigasi, identifikasi masalah, dan teknik klarifikasi Sekretariat / Petugas Admin: Memahami tata naskah dinas dan administrasi register aduan
Keterkaitan SOP 1 SOP Penerimaan Surat / Dokumen Masuk 2 SOP Pelaksanaan Audit / Pengawasan Intern 3 SOP Pengarsipan Dokumen	Peralatan/Perlengkapan 1 Berkas Pengaduan / Identitas Pelapor 2 Buku Register Pengaduan 3 Komputer / Laptop Printer 4 Ruang Klarifikasi & Alat Perekam
Peringatan 1 Jika prosedur ini tidak dilaksanakan secara rahasia dan objektif, dapat membahayakan pelapor dan menurunkan kepercayaan publik terhadap integritas pengawasan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Purworejo; 2 Setiap pengaduan yang tidak ditindaklanjuti harus memiliki dasar argumen yang kuat dari hasil penelaahan.	Pencatatan dan Pendataan 1 Register Pengaduan Masyarakat 2 Laporan Pengaduan Masyarakat (LHP) 3 Berita Acara / Risalah Ekspose 4 Laporan Hasil Penanganan Pengaduan

**SOP ALUR PENANGANAN PENGADUAN TIDAK BERKADAR PENGAWASAN
INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN PURWOREJO**

No.	Aktivitas (Urutan kerja)	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Penerima Aduan di PD	Tim Penanganan Aduan	Kepala PD	Petugas Pengarsip Dokumen PD	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menerima dan melakukan pencatatan atas pengaduan yang diterima langsung dari Pelapor atau instansi lainnya. Apabila pengaduan bukan urusan Pemda, disalurkan ke instansi terkait					Berkas pengaduan tertulis beserta identitas diri pelapor	15 Menit	Buku Register Pengaduan (atau tanda terima penyaluran jika bukan kewenangan PD)
2	Menyampaikan berkas pengaduan yang sudah diregistrasi kepada Kepala PD untuk mendapatkan disposisi penugasan penelaahan					Berkas pengaduan teregister dan lembar disposisi	1 Hari	Disposisi dari Kepala PD kepada Tim Penanganan Pengaduan
3	Melakukan penelaahan dengan mengidentifikasi masalah, melakukan klarifikasi kepada pihak terkait, serta mengumpulkan bukti dukung tambahan					Berkas disposisi, materi aduan awal, dan draf pertanyaan/surat panggilan klarifikasi	7 Hari Kerja	Bukti dukung awal dan dokumen hasil klarifikasi
4	Menyusun Laporan Hasil Penelaahan yang memuat hasil identifikasi, klarifikasi, bukti, dan simpulan (perlu ditindaklanjuti atau tidak perlu ditindaklanjuti)					Data hasil identifikasi, klarifikasi, dan bukti pendukung	3 Hari Kerja	Laporan Hasil Penelaahan (beserta rekomendasi tindak lanjut)
5	Melaksanakan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat (misalnya perbaikan masalah teknis layanan atau pemberian sanksi administratif internal) sesuai ketentuan perundang-undangan jika dinyatakan perlu ditindaklanjuti					Dokumen Laporan Hasil Penelaahan	Sesuai Kebutuhan Teknis Laporan	Laporan Hasil Tindak Lanjut fisik atau non-fisik

No.	Aktivitas (Urutan kerja)	Pelaksana				Mutu Baku		
		Petugas Penerima Aduan di PD	Tim Penanganan Aduan	Kepala PD	Petugas Pengarsip Dokumen PD	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output
6	Menyusun Laporan Hasil Penanganan Pengaduan yang bersifat rahasia dan menyampaikannya kepada Kepala PD. Pelapor dapat meminta penjelasan atas laporan ini					Hasil akhir tindak lanjut beserta seluruh dokumen administrasi pendukung	5 Hari Kerja	Draf Laporan Hasil Penanganan Pengaduan
7	Mengesahkan dan menyampaikan Laporan Hasil Penanganan Pengaduan secara resmi dari PD kepada Bupati					Draf Laporan Hasil Penanganan yang sudah valid dan surat pengantar	2 Hari Kerja	Surat resmi dan Laporan Hasil Penanganan terkirim kepada Bupati
8	Melakukan pengarsipan seluruh dokumen fisik/digital yang terkait dengan penanganan Pengaduan Masyarakat Tidak Berkadar Pengawasan					Seluruh bendel berkas mulai dari pendaftaran awal, penelaahan, hingga pelaporan	1 Hari	Arsip berkas aduan yang tertata dan tersimpan dengan aman



Inspektur
Kabupaten Purworejo,

Drs. R. Achmad Kurniawan Kadir, M.P.A
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 196705121992031001