



**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	000.8.2.3/8/2026
Tanggal Pembuatan	29 Juni 2026
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	-
Disahkan oleh	Inspektur Kabupaten Purworejo, Drs. R. Achmad Kurniawan K, M.P.A NIP. 196705121992031001
Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT 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

Keterkaitan SOP

- 1 SOP Penerimaan Surat / Dokumen Masuk
- 2 SOP Pelaksanaan Audit // Pengawasan Intern
- 3 SOP Pengarsipan Dokumen

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.

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
- 3 Sekretariat / Petugas Admin: Memahami tata naskah dinas dan administrasi register aduan

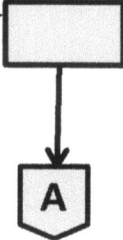
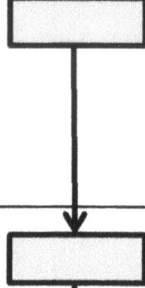
Peralatan/Perlengkapan

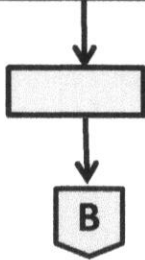
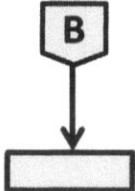
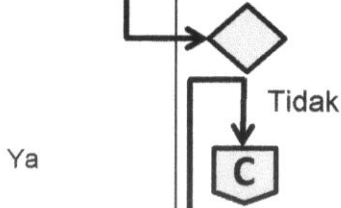
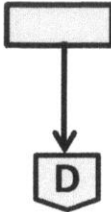
- 1 Berkas Pengaduan / Identitas Pelapor
- 2 Buku Register Pengaduan
- 3 Komputer / Laptop Printer
- 4 Ruang Klarifikasi & Alat Perekam

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 BERKADAR PENGAWASAN
INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN PURWOREJO**

No.	Aktivitas (Urutan kerja)	Pelaksana			Mutu Baku		
		Petugas Administrasi / Penerima	Inspektur Pembantu / Tim	Inspektur	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menerima dan melakukan pencatatan atas Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan ke dalam buku register atau aplikasi pengaduan				Berkas pengaduan tertulis, fotokopi identitas diri Pelapor (KTP/SIM) yang berlaku, serta kejelasan fakta/data petunjuk pelanggaran	15 Menit	Buku Register Pengaduan terisi dan Bukti Tanda Terima Pengaduan dikeluarkan
2	Meneruskan berkas pengaduan kepada Inspektur untuk mendapatkan disposisi dan perintah penelaahan kepada Inspektur Pembantu				Berkas pengaduan yang telah diregistrasi beserta lembar disposisi kosong	1 Hari	Lembar Disposisi / Surat Perintah Penelaahan dari Inspektur kepada Inspektur Pembantu
3	Melakukan penelaahan pengaduan melalui kegiatan identifikasi masalah, klarifikasi kepada pihak terkait, dan pengumpulan bukti dukung awal				Surat Perintah Penelaahan dari Inspektur, berkas pengaduan, dan daftar instrumen pertanyaan klarifikasi	7 Hari Kerja	Bukti dukung awal terkumpul, Surat/Berita Acara Klarifikasi ditandatangani
4	Menyusun Bahan tayang untuk ekspose yang memuat identifikasi masalah, hasil klarifikasi, bukti dukung, dan simpulan penelaahan				Berita Acara Klarifikasi, dokumen bukti dukung yang telah valid, dan draf format laporan	3 Hari Kerja	Bahan Tayang Untuk Ekspose

No.	Aktivitas (Urutan kerja)	Pelaksana			Mutu Baku		
		Petugas Administrasi / Penerima	Inspektur Pembantu / Tim	Inspektur	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output
5	Melaksanakan kegiatan Ekspose untuk membedah substansi aduan				Bahan Tayang Untuk Ekspose	2 Jam	Risalah / Notulensi Hasil Ekspose disepakati Bersama
6	Menyusun Draft Laporan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan				Risalah / Notulensi Hasil Ekspose disepakati bersama	5 Hari Kerja	Draft Laporan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat
7	Memberikan keputusan atau disposisi akhir apakah pengaduan dinyatakan perlu ditindaklanjuti atau tidak perlu ditindaklanjuti				Draft Laporan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat	1 Hari Kerja	Lembar Disposisi Keputusan Inspektur (Persetujuan Tindak Lanjut / Penghentian)
8	Menyusun Laporan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan final dengan simpulan perlu ditindaklanjuti				Lembar Disposisi Keputusan Inspektur (Persetujuan Tindak Lanjut / Penghentian)	3 Hari Kerja	Laporan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat

No.	Aktivitas (Urutan kerja)	Pelaksana			Mutu Baku		
		Petugas Administrasi / Penerima	Inspektur Pembantu / Tim	Inspektur	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output
9	Menyusun Laporan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat Berkadar Pengawasan final dengan simpulan tidak perlu ditindaklanjuti		D	C	Lembar Disposisi Keputusan Inspektur (Persetujuan Tindak Lanjut / Penghentian)	3 Hari Kerja	Laporan Hasil Penanganan Pengaduan Masyarakat Final
10	Menyampaikan Laporan Hasil Penanganan Pengaduan secara resmi pihak terkait dan pengadu			E	Dokumen Laporan Hasil Penanganan Pengaduan Final	1 Hari Kerja	Surat Hasil Penanganan Pengaduan kepada pihak terkait dan pengadu
11	Menandatangani dan menerbitkan Surat Tugas sebagai Tindak Lanjut atas aduan masyarakat		F		Dokumen Laporan Hasil Penanganan Pengaduan final	15 Hari Kerja	Surat Tugas
12	Melakukan pengarsipan seluruh dokumen fisik dan digital dari awal penerimaan aduan hingga pelaporan akhir.		F	E	Bundel dokumen lengkap (surat aduan, berita acara, risalah ekspose, lembar disposisi, dan laporan akhir)	30 Menit	Arsip berkas penanganan pengaduan tersimpan rahasia, tertata, dan aman akhir



Inspektur
Kabupaten Purworejo,

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