



INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPAK INSPEKTORAT

(LAPORAN PENGADUAN MASYARAKAT)

**Ayo Sampaikan Pertanyaan, Aspirasi,
Kritik dan Pengaduan Anda melalui :**



0822-8921-2883



inspektorat.provsumbar



inspektorat.provsumbar.go.id

Prosedur Penyampaian:

1. Tuliskan identitas dari: Nama, No.HP dan alamat lengkap.
2. Uraikan isi pertanyaan/aspirasi/kritik atau pengaduan secara jelas dan disertai dengan bukti memadai.
3. Tim akan menelaah dan menindak - lanjuti laporan yang disampaikan.



IDENTITAS PELAPOR AKAN DIJAMIN KERAHASIAANYA.



PELAYANAN PUBLIK

INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT

PENGADUAN MASYARAKAT

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN :
SESUAI MATERI ADUAN

1. GUBERNUR/WAKIL GUBERNUR MENERIMA PENGADUAN MASYARAKAT DAN MENYAMPAIKAN KEPADA INSPEKTUR UNTUK DITINDAKLANJUTI
2. INSPEKTUR MEMERINTAHKAN INSPEKTUR PEMBANTU UNTUK MELAKUKAN PENELAAHAN ATAS PENGADUAN MASYARAKAT
3. INSPEKTUR PEMBANTU MELAKUKAN PENELAAHAN PENGADUAN MASYARAKAT, MENETAPKAN JENIS PENGADUAN (BERKADAR PENGAWASAN/TIDAK BERKADAR PENGAWASAN) DAN MENYAMPAIKAN REKOMENDASI PENANGANAN PENGADUAN KEPADA INSPEKTUR
4. INSPEKTUR MENERIMA HASIL PENELAAHAN DAN REKOMENDASI, SERTA MENENTUKAN PELAKSANA PENANGANAN (TIM INSPEKTORAT/DILIMPAHKAN)
5. INSPEKTUR PEMBANTU MENERIMA PERINTAH UNTUK MELAKSANAKAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT, DAN MENENTUKAN TATA CARA PEMBUKTIAN YANG AKAN DIGUNAKAN (MONITORING/ PEMERIKSAAN KHUSUS)
6. TIM PEMERIKSA INSPEKTORAT MELAKUKAN MONITORING UNTUK MEMBUKTIKAN PENGADUAN MASYARAKAT SESUAI DENGAN SOP
7. TIM PEMERIKSA INSPEKTORAT MELAKUKAN PEMERIKSAAN KHUSUS/KASUS UNTUK MEMBUKTIKAN PENGADUAN MASYARAKAT SESUAI DENGAN SOP KHUSUS/KASUS
8. TIM PEMERIKSA INSPEKTORAT MELAKUKAN MONITORING PERKEMBANGAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT YANG DILIMPAHKAN SESUAI DENGAN SOP MONITORING
9. INSPEKTUR MENERIMA LAPORAN HASIL MONITORING/PEMERIKSAAN KHUSUS/KASUS PEMBUKTIAN PENGADUAN MASYARAKAT (YANG DILAKUKAN TIM INSPEKTORAT/DILIMPAHKAN) YANG SETERUSNYA DILAPORKAN KEPADA GUBERNUR/WAKIL GUBERNUR
10. GUBERNUR/WAKIL GUBERNUR MENERIMA LAPORAN HASIL PENANGANAN MASYARAKAT YANG AKAN DIJADIKAN BAHAN PERTIMBANGAN DALAM PEOGAMBILAN KEBIJAKAN

PEMBUATAN SURAT KETERANGAN BEBAS TEMUAN

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN :
1 HARI

1. MENERIMA SURAT DISPOSISI PIMPINAN UNTUK MENERBITKAN SURAT REKOMENDASI BEBAS TEMUAN
2. KONFIRMASI KE SUBAG. EVLAP UNTUK MENDAPATKAN DISPOSISI TIDAK TERKAIT DENGAN TEMUAN SAKSI HUKUMAN MASALAH DISIPLIN KEPEGAWAIAN
3. MEMERIKSA DATA YANG BERSANGKUTAN MELALUI DOKUMEN PEMERIKSAAN REGULER/KASUS APA YANG BERSANGKUTAN TERKAIT DENGAN MASALAH TEMUAN HASIL PEMERIKSAAN, KEMUDIAN KASUBAG. EVALP MEMBERIKAN DISPOSISI DAN MENYERAHKAN KEMBALI KE STAF SUBAG. ADM. & UMUM
4. MENGETIK SURAT KETERANGAN SURAT REKOMENDASI BEBAS TEMUAN DAN MENYERAHKAN KE KASUBAG. ADM. DAN UMUM
5. MEMERIKSA DAN MENELITI SURAT REKOMENDASI BEBAS TEMUAN, JIKA SETUJU SURAT TSB DIPARAF, KEMUDIAN DITERUSKAN KE SEKRETARIS
6. MEMERIKSA SURAT REKOMENDASI BEBAS TEMUAN DAN MENANDATANGANI SURAT TSB, KEMUDIAN MEMBERIKAN KEMBALI KE SUBAG. ADM. & UMUM UNTUK DIDISTRIBUSIKAN
7. MEMERINTAHKAN STAF UNTUK MENDISTRIBUSIKAN SURAT REKOMENDASI BEBAS TEMUAN TSB
8. MEMBERI NOMOR SURAT REKOMENDASI BEBAS TEMUAN DAN MENGARSIPKAN SERTA MEMBERIKAN KEPADA YANG BERSANGKUTAN

KLINIK KONSULTASI BERLITERASI (NILA TERASI)

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN :
1 HARI

1. PENGGUNA LAYANAN (OPD) DATANG KE INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI SUMATERA BARAT DENGAN MEMBAWA SURAT TUGAS DARI INSTANSI DAN MENGISI BUKU KONSULTASI MEJA RESEPSIONIS BERUPA NAMA, ASAL INSTANSI, MAKSUD DAN TUJUAN KONSULTASI
2. RESEPSIONIS MENYAMPAIKAN KEPADA AUDITOR ATAU PPUPD YANG TERKAIT DENGAN SURAT TUGAS SERTA INFORMASI YANG DISAMPAIKAN OLEH PENGGUNA LAYANAN
3. AUDITOR ATAU PPUPD MENDATANGI PENGGUNA LAYANAN (OPD) DAN DIARAHKAN KE RUANG KHUSUS KLINIK KONSULTASI BERLITERASI UNTUK MELAKUKAN KONSULTASI
4. JIKA KONSULTASI SUDAH SELESAI, AUDITOR ATAU PPUPD MEMBUAT BERITA ACARA KONSULTASI YANG SUDAH DILAKUKAN UNTUK DIARSIPKAN DAN DIBERIKAN KEPADA PENGGUNA LAYANAN (OPD)