



INSPEKTORAT JENDERAL

Nomor SOP	: MOT-15.03.CFM.01.SOP.01.IK.32 (IJ-DAG.1)
Tanggal Pembuatan	: Juli 2019
Tanggal Revisi	:
Tanggal Efektif	:
Disahkan oleh	: SEKRETARIS INSPEKTORAT JENDERAL  ROBERT JAMES BINTARYO
Nama SOP	: <b>Penanganan Aduan Masyarakat dan Whistle Blowing System</b>

**DASAR HUKUM**

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999; tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;

**KUALIFIKASI PELAKSANA:**

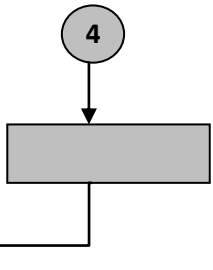
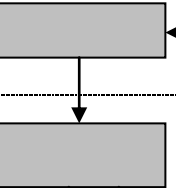
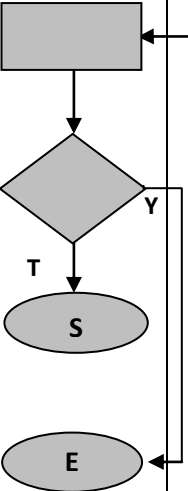

1. Memiliki kemampuan mengolah data dengan komputer;
2. Memiliki kemampuan analitikal;
3. Memiliki kompetensi dalam bidang pelayanan;
4. Memiliki pengetahuan yang memadai tentang bidang Perdagangan;
5. Memiliki pengetahuan di bidang pengawasan dan manajemen;
6. Memiliki integritas dan mampu menjaga kerahasiaan.

<p>8. 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;</p> <p>9. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 41/M-DAG/PER/8/2013 tentang Sistem Pelaporan Pelanggaran (Whistleblowing) di Lingkungan Kementerian Perdagangan.</p>	
KETERKAITAN:	PERALATAN DAN PERLENGKAPAN:
PELAKSANAAN PENGAWASAN INTERNAL MOT-15.03.CFM.01.SOP.01.IK.01	Perangkat Komputer, Web/Aplikasi, Telpon, Email, ATK
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Jika SOP ini tidak dilaksanakan maka beresiko pelayanan terhadap masyarakat dan Reformasi Birokrasi menjadi terhambat.	
FLOWCHART	



No	Aktivitas	Pengadu	Penelaah	Tim Penanganan Aduan/Inspektorat	Pimpinan	Mutu Baku			Keterangan
						Kelengkapan	Waktu	Output	
	<p>memenuhi kelengkapan maka penelaah dan Verifikator meminta pengadu melengkapi aduan. Bila sudah diperbaiki maka akan diproses seperti pada point (2).</p> <p>(2) Apabila aduan lengkap, langsung ditangani dengan membuat surat pengantar pada pimpinan, serta menginformasikan durasi penanganan aduan kepada pengadu</p>								paling lama selama 30 hari sejak diterimanya aduan.
4.	Penelaah dan verifikator membuat surat pengantar perihal aduan kepada Pimpinan					Data aduan, peraturan yang terkait	Max 5 hari	Hasil telaah dan surat pengantar	
5.	Pimpinan menerbitkan surat tugas penanganan aduan					Data aduan, surat pengantar	1 hari		
6.	Tim Penanganan Aduan menerima Surat Tugas Penanganan Aduan								

No	Aktivitas	Pengadu	Penelaah	Tim Penanganan Aduan/Inspektorat	Pimpinan	Mutu Baku			Keterangan
						Kelengkapan	Waktu	Output	
6.	Tim Penanganan Aduan melakukan analisis/Audit Dengan Tujuan Tertentu (ADTT)					Data aduan, peraturan yang terkait	Max 30 hari	Laporan hasil analisis/Laporan ADTT	
7.	Tim Penanganan Aduan menyusun konsep Laporan Hasil Analisis/ADTT dan konsep jawaban aduan					Data aduan, Laporan hasil analisis/Laporan ADTT	Max 5 hari	Konsep surat jawaban aduan	
8.	Tim Penanganan Aduan menyerahkan Laporan Hasil Analisis/ADTT dan konsep jawaban aduan kepada pimpinan					Data aduan, Laporan hasil analisis/Laporan ADTT	1 hari	Konsep surat jawaban aduan	
9.	Pimpinan memeriksa hasil analisis/ADTT dan konsep jawaban aduan. Apabila disetujui maka konsep jawaban aduan ditandatangani, apabilan tidak disetujui konsep jawaban aduan diserahkan kembali kepada Tim Penanganan Aduan untuk diperbaiki					Data aduan, Laporan hasil analisis/Laporan ADTT, Konsep surat jawaban aduan	Max 5 hari	Hasil reuiu atas konsep surat jawaban aduan	

No	Aktivitas	Pengadu	Penelaah	Tim Penanganan Aduan/Inspektorat	Pimpinan	Mutu Baku			Keterangan
						Kelengkapan	Waktu	Output	
10.	Pimpinan Memberikan persetujuan atas konsep jawaban aduan dan menyerahkan surat jawaban aduan kepada Penelaah untuk disampaikan kepada pengadu					Data aduan, Laporan hasil analisis/Laporan ADTT, Surat jawaban aduan	1 hari	Surat jawaban aduan	
11.	Penelaah mengirimkan surat jawaban atas aduan					Surat jawaban aduan	1 hari	Resi pengiriman /notifikasi pengiriman (bila lewat email)	
12	Apabila Pengadu merasa kurang terjawab maka pengadu dapat menyampaikan pengaduannya kembali.								Penanganan aduan dianggap selesai apabila pengadu merasa aduannya telah dijawab dengan jelas.
13.	Penelaah mengarsipkan File aduan					Komputer, ATK	1 hari	File Aduan	

