



PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN

INSPEKTORAT

Jalan Jenderal A. Yani Km 3,5 Kel. Batu Piring Telp (0526) 2028395
Fax (0526) 2028395 Paringin Selatan Kode Pos 73112

KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN BALANGAN

NOMOR : 10 TAHUN 2025

TENTANG

**PERUBAHAN ATAS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
NOMOR 8 TAHUN 2024 TENTANG STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

INSPEKTUR KABUPATEN BALANGAN

- Menimbang : a. Bahwa untuk memberikan panduan yang lebih jelas bagi Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) dalam melaksanakan tugas pengawasan dan/atau audit intern di lingkungan Pemerintah Kabupaten Balangan, perlu dilakukan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- b. Bahwa terdapat perubahan kebutuhan, ketentuan, serta penyesuaian regulasi yang mengharuskan dilakukannya revisi terhadap SOP Nomor 8 Tahun 2024 tentang Pengawasan atas Penyelenggaraan Pemerintahan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Kabupaten Balangan tentang Perubahan atas Standar Operasional Prosedur Pengawasan atas Penanganan Pengaduan Masyarakat
- Mengingat : 1. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 19 Tahun 2009 Tentang Kendali Mutu Audit Aparat Pengawasan Intern Pemerintah
4. Peraturan Komisi Pemberantasan Korupsi Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Pelaporan Gratifikasi;
5. Peraturan Bupati Balangan Nomor 42 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN : KEPUTUSAN INSPEKTUR KABUPATEN BALANGAN TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

KESATU : Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan ini merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini

KEDUA : Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU wajib digunakan sebagai pedoman oleh seluruh aparatur di lingkungan Inspektorat Kabupaten Balangan dalam menerima, menelaah, memproses, dan menindaklanjuti setiap laporan/pengaduan masyarakat secara transparan, objektif, akuntabel, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

KETIGA : Peraturan ini diberlakukan sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya

Ditetapkan di : Paringin

Pada Tanggal : 16 Juni 2025

INSPEKTUR KABUPATEN BALANGAN



Drs. Urai Nur Iskandar, MM, CGCAE

Pembina Utama Muda

NIP. 19730501 199311 1 001



PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN
INSPEKTORAT DAERAH

NOMOR SOP	10 Tahun 2025
TANGGAL PEMBUATAN	2 Januari 2025
TANGGAL REVISI	16 Juni 2025
TANGGAL EFEKTIF	23 Juni 2025
DISAHKAN OLEH	INSPEKTUR DAERAH  Drs. Urai Nur Iskandar, MM, CGCAE Pembina Utama Muda NIP. 19730501 199311 1 001
NAMA SOP	: SOP PENANGANAN ATAS PENGADUAN MASYARAKAT
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Norma Pengawasan dan Kode Etik Pejabat Pengawas Pemerintah. 3. Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Balangan Nomor 60 Tahun 2023 tentang Pedoman Pengelolaan Kegiatan Keinvestigasian pada Inspektorat. 4. Peraturan Bupati (Perbup) Kabupaten Balangan Nomor 42 Tahun 2020 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat	1. Tim Pemeriksa terdiri dari Irban, Pejabat Fungsional Tertentu dan Staf Pendukung lainnya 2. Tim pemeriksa dipilih dengan mempertimbangkan kompetensi dan/ atau wilayah pembinaan 3. Pelaksanaan pemeriksaan didokumentasikan dalam bentuk KKP 4. Konsep hasil pemeriksaan direviu secara berjenjang.
KETERKAITAN:	PERALATAN/PERLENGKAPAN:
1. SOP Pelaporan Whistle Blowing System; 2. SOP Penanganan Benturan Kepentingan 3. SOP Pelaporan LHKASN;	1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. Alat Komunikasi/Whatsapp
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
1. Adanya upaya untuk mempengaruhi independensi, obyektifitas dan integritas dari obyek pemeriksaan. 2. Keterlambatan proses pengawasan. 3. Adanya resistensi dari obrik. 4. Pelaksanaan pemeriksaan tidak terdokumentasi. 5. Rekomendasi tidak relevan.	1. Laporan Pengaduan 2. Jawaban Pengaduan

SOP PENANGANAN ATAS PENGADUAN MASYARAKAT

NO	PROSES	PELAKSANA				Mutu Baku			Keterangan
		Inspektur	Irbn	Daln	Tim Pemeriksaan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan masyarakat					Surat Pengaduan Masyarakat	5 Menit	Surat diterima	
2	Telaahan atas pengaduan masyarakat					Surat Pengaduan Masyarakat	60 Menit	Telaahan atas surat Pengaduan Masyarakat	
3	Pemeriksaan					Telaahan atas surat Pengaduan Masyarakat	30 Menit	Telaahan atas surat Pengaduan Masyarakat	
4	Persetujuan untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat dan penunjukan Tim Pemeriksa					Telaahan atas surat Pengaduan Masyarakat	30 Menit	Disposisi yang memuat keputusan atas telaahan pengaduan Masyarakat. Jika ya lanjut ke proses pemeriksaan. Jika tidak, dokumen diarsipkan	
5	Pembuatan surat tugas					Disposisi yang memuat keputusan atas telaahan pengaduan masyarakat	30 Menit	Surat Tugas	
6	Pelaksanaan pemeriksaan dalam jangka waktu disesuaikan dengan tingkat kesulitan penanganan dan pengaduan					Surat tugas: Peraturan terkait materi pengaduan	Sesuai tingkat kesulitan	BAP, surat pernyataan, data-data dan fakta, hasil konfirmasi/klarifikasi	
7	Penysunan Laporan Hasil Pemeriksaan					BAP, surat pernyataan, data-data dan fakta, hasil konfirmasi/klarifikasi	3 Hari	Komputer / Smartphone	

SIMBOL-SIMBOL

1. Kapsul/ Terminator  Menunjukkan awal dan akhir kegiatan
2. Kotak / Process  Menunjukkan suatu proses
3. Belah Ketupat / Decision  Menunjukkan suatu keputusan yang diambil
4. Anak Panah  Mendeskripsikan arah kegiatan
5. Segilima / Off-page connector  Menunjukkan hubungan antar simbol yang berbeda halaman