



WALI KOTA CIREBON
PROVINSI JAWA BARAT

KEPUTUSAN WALI KOTA CIREBON
NOMOR 700/Kep. 380 -IRDA/2023

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN PENGADUAN YANG BERSIFAT PENGAWASAN

WALI KOTA CIREBON,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan penanganan pengaduan yang bersifat pengawasan sebagaimana diatur dalam Pasal 5 ayat (1) huruf b, Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 55 Tahun 2022 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon, perlu menetapkan Peraturan Wali Kota tentang Standar operasional prosedur penanganan pengaduan yang Bersifat Pengawasan;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 197, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6409);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia

- Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
 8. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
 10. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6037), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);
 11. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
 13. Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon (Lembaran Daerah Kota Cirebon Tahun 2021 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Kota Cirebon Nomor 107);
 14. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 15 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Inspektorat Daerah Kota Cirebon (Berita Daerah Kota

- Cirebon Tahun 2021 Nomor 15);
15. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 55 Tahun 2022 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon (Berita Daerah Kota Cirebon Tahun 2022 Nomor 55);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan :
- KESATU : Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan yang Bersifat Pengawasan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon, sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Wali Kota ini.
- KEDUA : Pengaduan yang bersifat pengawasan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU merupakan pengaduan yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur negara yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- KETIGA : Penanganan pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Kota Cirebon.
- KEEMPAT : Keputusan Wali Kota ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Cirebon
pada tanggal 23 Oktober 2023

WALI KOTA CIREBON,



NASHRUDIN AZIS

LAMPIRAN

KEPUTUSAN WALI KOTA CIREBON
NOMOR 700/Kep. 380 -IRDA/2023

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN YANG BERSIFAT
PENGAWASAN.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN PENGADUAN YANG BERSIFAT PENGAWASAN

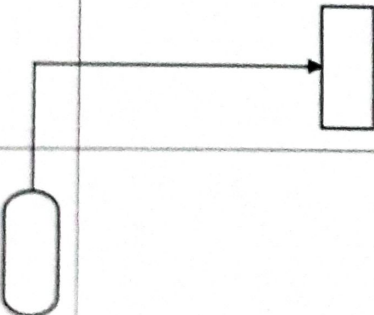
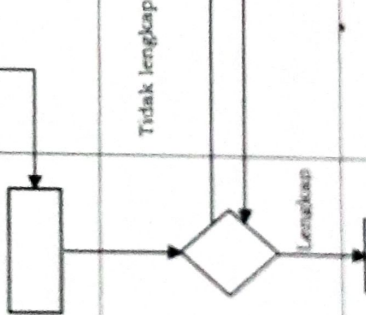
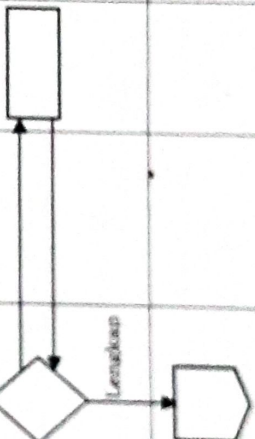
PEMERINTAH DAERAH KOTA CIREBON

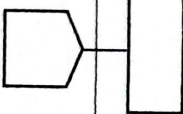
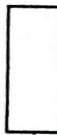
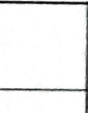


	Nomor SOP :
	Tanggal Pembuatan :
	Tanggal Revisi :
	Tanggal Efektif
	Disahkan oleh WALI KOTA CIREBON, NASHRUDIN AZIS
Dasar Hukum: 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 4. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah	Nama SOP : Penanganan Pengaduan Yang Bersifat Pengawasan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon
	Kualifikasi Pelaksana: 1. Memiliki kemampuan menganalisis data 2. Mampu mengoperasikan komputer 3. Memahami peraturan perundang-undangan

5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik 6. Peraturan Wali Kota Cirebon Nomor 55 Tahun 2022 tentang Penanganan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon	
Keterkaitan: 1. SOP Whistle Blowing System 2. SOP Audit Investigasi	Peralatan/Perlengkapan: 1. Komputer 2. ATK
Peringatan: Apabila SOP ini tidak diikuti maka proses penanganan pengaduan masyarakat tidak berjalan secara optimal.	Pencatatan dan Pendataan: Setiap tahapan kegiatan pemeriksaan terdokumentasi dengan baik dalam bentuk <i>soft file</i> dan <i>hard file</i>

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN YANG BERSIFAT PENGAWASAN

No	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku		Ket
		Inspektur	Irbat Khusus/Tim Pemeriksa	Pelapor	Wali Kota	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Inspektur menerima pengaduan dan Pelapor baik secara langsung atau tidak langsung dari Wali Kota/Sekretaris Daerah/ASN					Pengaduan Masyarakat	1 hari	1. Pengaduan Masyarakat 2. Disposisi	
2	Inspektur menggunakan Irbat Khusus/Tim Pemeriksa untuk melakukan verifikasi kelengkapan pengaduan berupa: a. identitas Pelapor (nama, alamat, fotokopi kartu tanda penduduk atau identitas lainnya dan nomor telepon) b. identitas Terlapor (nama, jabatan, dan asal perangkat daerah) c. perbuatan yang diduga melanggar peraturan perundangundangan; dan d. bukti pendukung yang memuat fakta, data atau petunjuk terdapatnya pelanggaran.					1. Pengaduan Masyarakat 2. Disposisi	1 hari	1. Pengaduan Masyarakat 2. Disposisi	
3	Irbat Khusus Tim Pemeriksa menyampaikan laporan hasil verifikasi pengaduan kepada Inspektur					1. Pengaduan Masyarakat 2. Disposisi	1 hari	1. Pengaduan Masyarakat 2. Disposisi 3. Laporan hasil verifikasi pengaduan masyarakat	
4	Dalam hal pengaduan yang diterima dinyatakan belum lengkap Inspektur mengembalikan berkas kepada Pelapor untuk melengkapi pengaduan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak pengaduan dikembalikan. Dalam hal Pelapor tidak melengkapi unsur pengaduan sesuai waktu yang ditetapkan, Pelapor dianggap mencabut pengaduannya.					Laporan hasil verifikasi pengaduan masyarakat	1 hari	1. Laporan hasil verifikasi pengaduan Masyarakat 2. Surat Inspektur kepada Pelapor	

No	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Inspektur	Irban Khusus/Tim Pemeriksa	Pelapor	Wali Kota	Kelengkapan	Waktu	Output	
5	Dalam hal pengaduan yang diterima dinyatakan lengkap, Inspektur menugaskan Irban Khusus/Tim Pemeriksa untuk memproses pengaduan					1. Pengaduan Masyarakat 2. Laporan hasil verifikasi pengaduan Masyarakat 3. Disposisi	1 hari	1. Pengaduan Masyarakat 2. Laporan hasil verifikasi pengaduan Masyarakat 3. Disposisi	
6	Irban Khusus/Tim Pemeriksa untuk memproses pengaduan dengan melakukan klarifikasi kepada Pelapor dan melaporkan hasilnya kepada Inspektur.					1. Pengaduan Masyarakat 2. Laporan hasil verifikasi pengaduan Masyarakat 3. Disposisi	5 hari	1. Pengaduan Masyarakat 2. Laporan hasil verifikasi pengaduan Masyarakat 3. Disposisi 4. Laporan penanganan pengaduan masyarakat	
7	Dalam hal hasil penanganan pengaduan terbukti memenuhi indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparaturnegara yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka Inspektur melaporkan kepada Wali Kota dan menindaklanjuti dengan audit investigatif setelah mendapatkan persetujuan Wali Kota					Laporan penanganan pengaduan masyarakat	1 hari	1. Laporan penanganan pengaduan masyarakat 2. Disposisi Wali Kota	


 WALI KOTA CIREBON
 NASHRUDIN AZIS