




**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Nomor SOP	P. 20.2/DPMPSTP/BID.II.3/067/01/2020
Tanggal Pembuatan	07 JANUARI 2020
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	07 JANUARI 2020
Disahkan oleh	Kepala Dinas  Dr. H. BAMBANG ARWANTO, AP, M.Si NIP. 19740111 199311 1 002

BIDANG PENGADUAN DAN ADVOKASI

Judul SOP	Penanganan Whistle Blower System
-----------	----------------------------------

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/42009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah
4. Peraturan Bupati No. 57 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pemerintah di Kabupaten Kutai Kartanegara;
5. Peraturan Bupati No. 33 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum System Penanganan Pengaduan (Whistle Blower System) Tindak Pidana Korupsi Di Pemkab. Kutai Kartanegara;
6. Peraturan Bupati Kutai Kartanegara No. 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

Kualifikasi Pelaksana

1. Memahami tentang proses penanganan Whistle Blower System
2. Memiliki kemampuan dalam penanganan Whistle Blower System
3. Mampu berkoordinasi dengan semua pihak terkait

Keterkaitan

1. Manual Mutu

Peralatan/ dan Perlengkapan

1. Data -data pendukung
2. Komputer / printer / scanner / Alat Tulis Kantor / dll
3. Jaringan internet

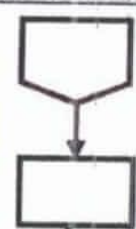

Peringatan








1. Jika SOP penanganan Whistle Blower System tidak dilaksanakan maka SOP penangan Whistle Blower System tidak akan berjalan dengan baik

Pencatatan dan Pendataan

1. Form Whistle Blower System
2. Surat balasan

No	URAIAN KEGIATAN	Pelaksana				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Masyarakat / Pemohon	Kasi	Kepala Bidang	Bidang Terkait	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1.	Masyarakat/pemohon menuliskan isi aduan/keluhan di website/ form aduan yang telah tersedia dan memasukan kedalam kotak Whistle Blower System	<pre> graph TD A([Masyarakat/Pemohon]) --> B[Kasi] B --> C[Kasi] C --> D[Kepala Bidang] D --> E[Kepala Bidang] E --> F[Bidang Terkait] F --> G[Kasi] G --> H[Kepala Bidang] H --> I([Masyarakat/Pemohon]) </pre>				Form Pengaduan	10 Menit	Form Pengaduan	
2.	Kasi memeriksa kotak pengaduan dan website setiap hari, jika tidak ada keluhan maka aktifitas selesai, jika ada maka akan diproses					Form Pengaduan	5 Menit		
3.	Kasi melakukan pemilahan jenis aduan berdasarkan bidang /sub bagian yang dituju dan menyerahkan kepada Kabid					Form Pengaduan	10 Menit		
4.	Kabid menerima hasil pemilahan jenis aduan dan menyerahkan kebidang terkait					Form Pengaduan	3 Menit		
5.	Jika keluhan/aduan untuk bidang informasi, rekomendasi teknik dan evaluasi layanan maka kabid menjawab aduan masyarakat/pemohon pada form Whistle Blower System					Form Pengaduan	3 Jam		
6.	Bidang terkait menindak lanjuti keluhan / aduan dari masyarakat /pemohon pada form pengaduan dan menyerahkan kepada bidang pengaduan dan advokasi					Form Pengaduan	3 Jjam		
7.	Kasi membuat surat balasan untuk mmengirimkan hasil tindak lanjut dari pengaduan masyarakat /pemohon dan menyerahkan kepada Kabid					Form Pengaduan, Surat Balasan	10 Menit		
8.	Kepala Bidang membubuhi tanda tangan pada surat balasan kemudian menyerahkan kepada sub bagian umum dan ketatalaksanaan (Lanjut ke SOP penanganan surat keluar)					Form Pengaduan, Surat Balasan	5 Menit		

No	URAIAN KEGIATAN	Pelaksana				MUTU BAKU			KETERANGAN
		Masyarakat / Pemohon	Kasi	Kepala Bidang	Bidang Terkait	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
9.	Kasi mendistribusikan surat balasan beserta hasil dan tidak lanjut kepada masyarakat/pemohon					Form Pengaduan, Surat Balasan	40 Menit		
10.	Kasi mengarsip berkas /dokumen penanganan aduan dan keluhan					Form Pengaduan, Surat Balasan	3 Menit	Arsip	

Keterangan :  : Memulai/mengakhiri Proses  : Aktivitas/Proses  : Keputusan  : Alur Proses	Dibuat Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disetujui Oleh :
			
	Hj. Suharningsih, SH. MM	Drs. Bahauddin	Dr.H. Bambang Arwanto, AP., M. SI
	Kasi Pengaduan Dan Advokasi	Kabid Pengendalian Dan Advokasi	Kepala DPMPSTP Kab. Kutai Kartanegara

