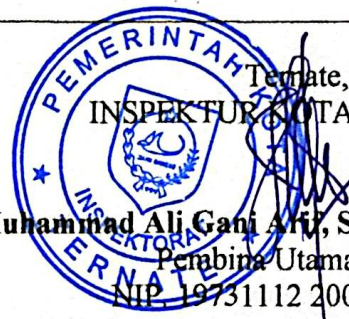




PEMERINTAH KOTA TERNATE
INSPEKTORAT KOTA TERNATE

NOMOR SOP	:
TGL. PEMBUATAN	:
TGL. REVISI	:
TGL. EFEKTIF	:
DISAHKAN OLEH	 Ternate, INSPEKTUR KOTA TERNATE Muhammad Ali Gani Ari, S.T., M.Acc, CGCAE Pembina Utama Muda NIP. 19731112 200112 1 003
NAMA SOP	: Pengelolaan pengaduan melalui Whistle Blowing Sistem Kota Ternate

DASAR HUKUM :

1. UU No. 28 Tahun 1999 Penyelenggaraan Negara yang bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
2. UU No. 31 Tahun 1999, tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah dirubah dengan UU Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-undang No. 31 tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Permen PANRB Nemor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di lingkungan Instansi Pemerintah;
4. Peraturan Wali Kota Ternate nomor 22 tahun 2024 tentang Perubahan atas Peraturan Wali Kota Ternate nomor 33.A tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, dan Inspektorat Kota Ternate.

KUALIFIKASI PELAKSANA:

1. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang terkait dengan benturan kepentingan;
2. Memahami tata cara pengaduan lewat *website*;
3. Memahami Komputerisasi

5. Peraturan Walikota Ternate Nomor 17.A Tahun 2025 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kota Ternate	
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN
1.	1. ATK ; 2. Printer ; 3. Komputer.
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila pengaduan tidak dilengkapi dengan identitas pelapor dan data pendukung maka pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti	Sebagai Laporan atas jumlah pengaduan bersifat fraud dan Tindak Lanjutnya

SOP Pengelolaan pengaduan melalui Whistle Blowing Sistem Kota Ternate

No	Aktivitas	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Admin	Verifikator	Sekretaris	Inspektur	Irban Khusus	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat menyampaikan pengaduan melalui website, email, telepon maupun secara langsung							Data pengaduan	10 Menit	Laporan	Pengaduan bisa dalam bentuk soft copy dan hard copy
2	Admin menerima pengaduan dan memberikan pelapor username dan password kemudian melakukan verifikasi apakah pengaduan telah lengkap ataukah perlu adanya informasi tambahan dari pelapor. kemudian menyampaikan kepada Verifikator							Data pengaduan yang telah diverifikasi oleh admin	1 hari	Laporan	untuk data hardcopy admin menyerahkan langsung kepada verifikator
3	Verifikator menerima laporan pengaduan dari admin kemudian melakukan verifikasi kembali atas kevalidan laporan tersebut kemudian menyampaikan kepada Sekretaris							Disposisi, Data pendukung pengaduan	1 hari	Disposisi	
4	Sekretaris menerima pengaduan yang telah diverifikasi oleh Tim Verifikator kemudian meneruskan pengaduan tersebut kepada Inspektur							Disposisi, Data pendukung pengaduan	480 Menit	Disposisi	
5	Inspektur menganalisis laporan pengaduan kemudian menetapkan dan mendisposisi Irban untuk melakukan pemeriksaan							Disposisi	60 Menit	SPT	
6	Menerima Perintah dari Inspektur menganalisa dokumen pengaduan, melaksanakan pemeriksaan dan berkoordinasi dengan Verifikator bila memerlukan tambahan informasi kemudian melakukan pemeriksaan							SPT, Data pendukung pengaduan	15 hari	Data pendukung pengaduan	Irban Khusus mengkoordinasikan kembali pengaduan yang ada sebelum melakukan pemeriksaan.
7	Verifikator menyampaikan tambahan informasi kepada Irban untuk kelengkapan data pemeriksaan							Data pendukung Pengaduan	120 menit	Data pendukung pengaduan	
8	Inspektur menganalisa hasil pemeriksaan Irban kemudian memberikan disposisi kepada admin WBS Status pengaduan tersebut apakah telah ditindaklanjuti atau tidak dapat ditindaklanjuti							Laporan, Disposisi	30 Menit	Laporan, Disposisi	
9	Menyatakan bahwa pengaduan telah selesai ditindaklanjuti							Admin WBS	5 Menit	Tindak lanjut pengaduan	
10	Selesai							Laporan	5 Menit	Status tindak lanjut pengaduan	

