



# Inspektorat

Jalan Cilik Riwut Km. 5,5 No.98 73112 05363231463

<https://inspektorat.palangkaraya.go.id>

Pemerintah Kota Palangka Raya / Inspektorat

## Pelayanan Pengaduan Masyarakat

No. SK :

### Persyaratan

1. identitas yang jelas dari pelapor
2. laporan dari yang bersangkutan baik lisan maupun tulisan
3. bukti-bukti yang cukup untuk memulai pemeriksaan

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			
		JPU	Ka. Subbag Evaluasi dan Pelaporan	Sekretaris	Inspektur	Persyaratan	Waktu	Output	Ket
1.	Menerima dan mencatat Pengaduan Masyarakat yang masuk secara tertulis pada Agenda Penerimaan Pengaduan Masyarakat.					- Komputer - ATK - Buku - Agenda	60 Menit	Surat Pengaduan Masyarakat	
2.	Mempelajari dan Menelaah Pengaduan Masyarakat.					- Buku - Kartu - Kendali	30 Menit		
3.	Mengoreksi dan mendisposisikan Pengaduan Masyarakat untuk ditindaklanjuti.						30 Menit		
4.	Mencatat dan mengendalikan Pengaduan Masyarakat (penting/rahasia/segera) dengan memberikan nomor urut, Tanggal Telaah, Substansi Penelaahan, Unit Pelaksana Tindak Lanjut, Status Penanganan dan Pelaporan pada Buku Kendali Pengaduan Masyarakat, kemudian Berkoordinasi dengan Instansi terkait sebagai Tindak Lanjut/Peranganan Pengaduan Masyarakat sesuai arahan Inspektur.					- Komputer - ATK - Buku - Kendali - Pengaduan Masyarakat	1 Hari	Dokumen (Buku) Pendukung	
5.	Mengarsipkan Pengaduan Masyarakat.						25 Menit	Arsip/Dokumen Pengaduan	

1. Menerima dan mencatat Pengaduan Masyarakat yang masuk secara tertulis pada Agenda Penerimaan Pengaduan Masyarakat.
2. Mempelajari dan Menelaah Pengaduan Masyarakat.
3. Mengoreksi dan mendisposisikan Pengaduan Masyarakat untuk ditindaklanjuti.
4. Mencatat dan mengendalikan Pengaduan Masyarakat (penting/rahasia/segera) dengan memberikan nomor urut, Tanggal Telaah, Substansi Penelaahan, Unit Pelaksana Tindak Lanjut, Status Penanganan dan Pelaporan pada Buku Kendali Pengaduan Masyarakat, kemudian Berkoordinasi dengan Instansi terkait sebagai Tindak Lanjut/Peranganan Pengaduan Masyarakat sesuai arahan Inspektur.
5. Mengarsipkan Pengaduan Masyarakat.

### Waktu Penyelesaian



## Inspektorat

Jalan Cilik Riwut Km. 5,5 No.98 73112 05363231463

<https://inspektorat.palangkaraya.go.id>

Pemerintah Kota Palangka Raya / Inspektorat

5 Hari kerja

Jangka waktu penyelesaian merupakan perkiraan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan laporan masyarakat dimulai dari laporan masuk sampai dengan terbitnya Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP).

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Masyarakat tidak dipungut biaya apapun dalam melakukan pelaporan.

### Produk Pelayanan

1. Pelayanan Pengaduan Masyarakat

### Pengaduan Layanan

e mail : [inspektorat@palangkaraya.go.id](mailto:inspektorat@palangkaraya.go.id)

website : <https://inspektorat.palangkaraya.go.id/>

hp : 085249784900

faxmile : 05363231463

Alamat : Jl. Tjilik Riwut Km.5,5 No.98

SPAN LAPOR :

- website : <https://www.lapor.go.id/>

- sms : 1708

- e mail : [kontak@lapor.go.id](mailto:kontak@lapor.go.id)