



## Inspektorat DIY

Jl. Cendana 40 Yogyakarta 55166 0274562009

[inspektorat.jogjapro.go.id](http://inspektorat.jogjapro.go.id)

Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta / Inspektorat DIY

# Layanan Pengaduan

No. SK : 40/KPTS/2023

## Persyaratan

1. Mengisi formulir pengaduan dan mengisikan identitas diri yang memuat nama, alamat, nomor telepon/HP atau email yang bisa dihubungi;
2. Materi pengaduan jelas, memuat paling tidak: a. Dugaan pelanggaran yang diadukan; b. Waktu dan tempat terjadinya dugaan pelanggaran; c. Siapa yang dilaporkan atas dugaan pelanggaran tersebut; d. Dokumen pendukung sebagai bukti laporan atas dugaan pelanggaran.

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Pelapor menyampaikan pengaduan ke Gubernur atau Inspektorat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media elektronik/non elektronik;
2. Petugas layanan melakukan verifikasi yang meliputi: 2.1. Meneliti kelengkapan berupa identitas, dokumen pendukung, tujuan dan jenis aduan. Apabila terjadi kekurangan kelengkapan maka dikembalikan untuk dilengkapi. 2.2. jika aduan yang disampaikan tidak tepat tujuan maka: a. aduan melalui aplikasi akan langsung diteruskan melalui sistem ke instansi/tujuan yang berwenang dengan memberikan catatan pada sistem aplikasi, b. aduan dilakukan secara langsung maka akan diarahkan untuk menuju ke instansi yang berwenang menangani; c. aduan melalui surat, email, e-lapor, WBS maka akan dicetak dan dibuatkan surat pengantar untuk kemudian diteruskan ke instansi/tujuan yang berwenang baik internal Pemda DIY atau Inspektorat Kabupaten/Kota. 2.4. Melakukan verifikasi data aduan berupa penelaahan jenis dan kelompok aduan yang masuk;
3. Inspektur memerintahkan telaah atas laporan pengaduan yang masuk;
4. Apabila hasil telaah berkadar pengawasan maka Inspektur membentuk Tim Pemeriksaan Dengan Tujuan Tertentu, untuk melakukan pemeriksaan. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur negara, yang mengakibatkan keruqian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan;
5. Membuat laporan hasil telaah/laporan hasil pemeriksaan;
6. Petugas pelayanan memberikan tanggapan atas aduan yang masuk baik secara langsung maupun melalui aplikasi
7. Petugas pelayanan mengarsipkan dokumen pengaduan yang masuk



## Inspektorat DIY

Jl. Cendana 40 Yogyakarta 55166 0274562009

[inspektorat.jogjapro.go.id](http://inspektorat.jogjapro.go.id)

Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta / Inspektorat DIY

### Waktu Penyelesaian

90 Hari

<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8" /> <title></title>

<meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=utf-8" /> <title></title>

Waktu penyelesaian pengaduan secara internal Inspektorat DIY:

1. Proses verifikasi data permohonan oleh petugas pelayanan selambat-lambatnya 3 hari kerja dan apabila ada kekurangan pemohon diberikan waktu maksimal 3 (tiga) hari kerja untuk melengkapi persyaratan;
2. Pengaduan masyarakat selambatnya 1x24 jam harus segera diagenda untuk mendapatkan disposisi dari Inspektur DIY setelah dinyatakan lengkap oleh pelaksana pelayanan;
3. Dalam hal penanganan pengaduan masyarakat, pelaksana menyampaikan tanggapan atas pengaduan masuk berupa progres penanganan pengaduan / simpulan hasil telaah / simpulan hasil pemeriksaan paling lambat 90 hari kerja setelah berkas pengaduan dinyatakan lengkap, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan;

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Tanggapan Atas Aduan Masuk, disampaikan kepada pelapor yang dapat berupa progres penanganan pengaduan atau simpulan hasil telaah atau simpulan hasil pemeriksaan Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat, media massa, dan lain-lain) yang tidak terkait, Informasi yang dapat diberikan hanya data statistik penanganannya bukan substansi

### Pengaduan Layanan



## Inspektorat DIY

Jl. Cendana 40 Yogyakarta 55166 0274562009

[inspektorat.jogjaprov.go.id](http://inspektorat.jogjaprov.go.id)

Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta / Inspektorat DIY

- a. Datang Langsung
- b. Email : [inspektorat@jogjaprov.go.id](mailto:inspektorat@jogjaprov.go.id)
- c. Telepon : 0274 562009
- d. Fax :0274 512567