



## Inspektorat

jalan Krakatau No. 1 51161 02853830858

[inspektoratpekalongankab.go.id](http://inspektoratpekalongankab.go.id)

Pemerintah Kab. Pekalongan / Inspektorat

# Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Daring

No. SK :

## Persyaratan

1. Laporan aduan masyarakat melalui fax, email dan website lengkap dan memenuhi syarat

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur



## Inspektorat

jalan Krakatau No. 1 51161 02853830858

[inspektoratpekalongkab.go.id](http://inspektoratpekalongkab.go.id)

Pemerintah Kab. Pekalongan / Inspektorat

1. Laporan aduan masyarakat masuk melalui : - Fax - Email - Website
2. Dilakukan verifikasi atas laporan yang masuk apakah aduan tersebut lengkap dan memenuhi syarat atau tidak
3. Pengadu diberikan saran atau pemberitahuan untuk melengkapi dokumen pengaduan agar bisa ditindak lanjuti
4. Penerimaan dan pencatatan Surat Pengaduan Masyarakat oleh JFU dalam buku Pengaduan Masyarakat, sekurang-kurangnya mencakup : - Identitas Pelapor (nama, alamat, telepon, email, pekerjaan, pelapor lama/baru, dll) - Tanggal pelaporan - Dokumen yang dilampirkan dalam pengaduan - Apakah pengaduan pernah dilaporkan sebelumnya - Memberikan nomor agenda pengaduan
5. Sekretaris membuat uraian singkat pengaduan : - Uraian informasi awal 5W + 2H - Dokumen apa yang dilampirkan - Apakah pengaduan berulang atau bukan Dan penyampaian secara berjenjang kepada Inspektur
6. Sekretaris menerima, menindaklanjuti arahan dari Inspektur untuk melakukan penelaahan bersama Tim yang dibentuk berdasarkan surat perintah dari Inspektur dengan susunan : Inspektur Pembantu , Sekretaris dan Pemeriksa
7. Tim Pemeriksa mengumpulkan bahan dan keterangan melalui klarifikasi dan konfirmasi
8. Tim Pemeriksa menelaah Informasi dan bahan keterangan tambahan hasil klarifikasi dan konfirmasi. Hasil kajian dituangkan dalam Nota Dinas Inspektur kepada Bupati dengan opsi: Berkadar Pengawasan atau Tidak Berkadar Pengawasan
9. Sekretaris menerima dan membubuhkan paraf pada net konsep Nota Dinas / hasil telaah, untuk selanjutnya diajukan kepada inspektur
10. Inspektur menerima, menyetujui dan menandatangani Nota Dinas / Hasil Telaah dan diajukan kepada Bupati melalui Sekda.
11. Inspektur menerima arahan dan keputusan persetujuan Bupati atas Nota Dinas untuk menindaklanjuti Pengaduan Masyarakat melalui pemeriksaan khusus / kasus bagi aduan yang berkadar pengawasan atau untuk mengarsipkan dan meneruskan ke instansi yang berwenang menyelesaikan aduan bagi aduan yang tidak berkadar pengawasan.
12. Sekretaris menerima arahan dari Inspektur dan meneruskan kepada Tim Pemeriksa untuk melakukan proses pemeriksaan
13. Tim Pemeriksa melakukan proses pemeriksaan
14. Tim Pemeriksa mengolah Informasi, bahan keterangan dan hasil pemeriksaan serta menyusun naskah / kesimpulan / Laporan Hasil Pemeriksaan.
15. Inspektur Pembantu menelaah Net Konsep LHP
16. Inspektur, Sekretaris, Inspektur Pembantu dan Tim Pemeriksa melakukan ekspose



## Inspektorat

jalan Krakatau No. 1 51161 02853830858

[inspektoratpekalongankab.go.id](http://inspektoratpekalongankab.go.id)

Pemerintah Kab. Pekalongan / Inspektorat

### Waktu Penyelesaian

17 Hari kerja

17 (tujuhbelas) hari kerja sejak Sekretaris menerima arahan dari Inspektur dan meneruskan kepada Tim Pemeriksa untuk melakukan proses pemeriksaan

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Dokumen Laporan Hasil Pemeriksaan Pengaduan Masyarakat

### Pengaduan Layanan

1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Inspektur Kabupaten Pekalongan Jl. Krakatau No. 1 Kajen 51161
2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via telp./fax (0285) 381782
3. Website: <http://inspektorat.pekalongankab.go.id/>