



## Inspektorat

Jl. Sedap Malam No.5, Ketabang, Kec. Genteng, Kota SBY, Jawa Timur 60272 60272 5312144

[inspektorat.surabaya.go](http://inspektorat.surabaya.go)

Pemerintah Kota Surabaya / Inspektorat

# Penanganan Pengaduan Masyarakat

No. SK : 188.4/146.2/436.6/2022

## Persyaratan

1. Identitas Lengkap Pelapor
2. Laporan Pengaduan dari Masyarakat meliputi perbuatan pelanggaran, kronologi kejadian, tempat, terlapor, dan waktu pelanggaran terjadi
3. Pelimpahan dari Aparat Penegak Hukum
4. Disposisi Walikota Surabaya
5. Surat Tugas Inspektur

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur



## Inspektorat

Jl. Sedap Malam No.5, Ketabang, Kec. Genteng, Kota SBY, Jawa Timur 60272 60272 5312144

[inspektorat.surabaya.go](http://inspektorat.surabaya.go)

Pemerintah Kota Surabaya / Inspektorat

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menelaah data laporan pengaduan yang masuk</li><li>2. Apabila data valid dapat ditindaklanjuti untuk dilakukan pemeriksaan</li><li>3. Melakukan koordinasi dengan PD terkait</li><li>4. Pembuatan Surat Tugas Tim</li><li>5. Melakukan Pemanggilan/mendatangi kepada yang bersangkutan untuk dimintai keterangan dalam bentuk BAP</li><li>6. Membuat konsep laporan hasil pemeriksaan kepada Inspektur</li><li>7. Apabila ada indikasi pelanggaran disiplin PNS (sedang atau berat), dirapatkan dengan Tim Baperjakat</li><li>8. Melaporkan hasil pemeriksaan pengaduan kepada Walikota</li><li>9. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pengaduan</li></ol>
---------------------------------	--

1. Menelaah data laporan pengaduan yang masuk
2. Apabila data valid dapat ditindaklanjuti untuk dilakukan pemeriksaan
3. Melakukan koordinasi dengan PD terkait
4. Pembuatan Surat Tugas Tim
5. Melakukan Pemanggilan/mendatangi kepada yang bersangkutan untuk dimintai keterangan dalam bentuk BAP
6. Membuat konsep laporan hasil pemeriksaan kepada Inspektur
7. Apabila ada indikasi pelanggaran disiplin PNS (sedang atau berat), dirapatkan dengan Tim Baperjakat
8. Melaporkan hasil pemeriksaan pengaduan kepada Walikota
9. Melaksanakan monitoring dan evaluasi pengaduan

### Waktu Penyelesaian

14 Hari kerja

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP)

### Pengaduan Layanan



## Inspektorat

Jl. Sedap Malam No.5, Ketabang, Kec. Genteng, Kota SBY, Jawa Timur 60272 60272 5312144

[inspektorat.surabaya.go](https://inspektorat.surabaya.go.id)

Pemerintah Kota Surabaya / Inspektorat

- Media Center Surabaya
- Whistleblowing System (WBS)
- Whatsapp Layanan Pengaduan Integritas Kota Surabaya - Secara langsung ke Inspektorat Kota Surabaya, Jl. Sedap Malam No. I-V, Ketabang, Genteng, Surabaya