



**KEPUTUSAN INSPEKTUR
PROVINSI DAERAH KHUSUS IBUKOTA JAKARTA
NOMOR 50 TAHUN 2021**

**TENTANG
PETUNJUK TEKNIS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT**

- Menimbang : a. Bahwa sesuai dengan pelaksanaan ketentuan pasal 21 Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 93 Tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat, mengatur penetapan petunjuk teknis proses penanganan pengaduan masyarakat oleh Inspektorat dengan Keputusan Inspektur.
- b. Bahwa sehubungan penanganan pengaduan masyarakat yang masih bersifat parsial maka perlu adanya suatu petunjuk teknis penanganan pengaduan masyarakat yang terintegrasi dengan suatu sistem yang dapat digunakan oleh para pemangku kepentingan dalam melakukan monitoring keakuratan data penanganan pengaduan masyarakat.
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Inspektur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta tentang Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan

Negara;

6. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pemeriksaan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2007 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah;
10. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
11. Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta;
12. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 252 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Provinsi Jakarta;
13. Peraturan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 93 Tahun 2017 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat;
14. Peraturan Inspektur Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

MENETAPKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN INSPEKTUR TENTANG PETUNJUK TEKNIS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT.
- KESATU : Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penanganan Pengaduan Masyarakat merupakan petunjuk bagi para JFT/JFU di Lingkungan Inspektorat Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dalam melaksanakan tugas penanganan pengaduan;
- KETIGA : Lampiran dalam keputusan ini merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari Keputusan Inspektur Provinsi DKI Jakarta, terdiri dari :
- Lampiran I : Sistem Penanganan Pengaduan Masyarakat
Lampiran II : Prinsip, Etika, Syarat Dan Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan Masyarakat

Lampiran III : Penelaahan Masyarakat Penanganan Pengaduan
Lampiran IV : Pemeriksaan Masyarakat Penanganan Pengaduan
Lampiran V : Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan
Lampiran VI : Panduan e-Dumas

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan seperlunya.

KELIMA : Dengan berlakunya Keputusan Inspektur ini maka Peraturan Inspektur Provinsi DKI Jakarta Nomor 2 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Inspektorat Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dinyatakan dicabut dan tidak berlaku lagi.

Ditetapkan di : J A K A R T A
Pada tanggal : 16 November 2021

Inspektur Provinsi
Daerah Khusus Ibukota Jakarta



Syaefuloh Hidayat
NIP. 197612221998111001

LAMPIRAN I

Keputusan Inspektur Provinsi
Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Nomor : 50 TAHUN 2021

Tanggal : 16 NOVEMBER 2021

SISTEM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Tahapan Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Pengaduan masuk

Tata Cara dan Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat

- a. Pelapor dapat datang secara langsung dan menyampaikan pengaduan ke Loker yang tersedia;
- b. Pelapor dapat mengirim pengaduan melalui Pos, Email, SMS, Whatsapp, atau *Direct Message* Media Sosial Inspektorat DKI Jakarta;

2. Pencatatan

Pengaduan yang diterima wajib dicatat dan didokumentasikan oleh Sekretariat kedalam sistem Persuratan Inspektorat Provinsi DKI Jakarta (E-Disposisi). Pengaduan yang masuk secara otomatis akan masuk ke dalam sistem e-Dumas yang dimana e-Dumas merupakan bagian dari E- Disposisi.

Pencatatan/registrasi berkas pengaduan masyarakat:

- a. Pencatatan pengaduan masyarakat dilakukan oleh Petugas Administrasi Sekretariat melalui sistem Persuratan Inspektorat Provinsi DKI Jakarta (E-Disposisi);
- b. Pengaduan yang masuk ke dalam sistem Persuratan Inspektorat Provinsi DKI Jakarta (E-Disposisi) secara otomatis masuk ke dalam sistem e-Dumas.

3. Menentukan Tim Penelaah

Inspektur Pembantu Bidang Investigasi menentukan Tim Penelaah.

4. Membuat telaah

Tim Penelaah Bidang Investigasi melakukan penelaahan dengan membuat laporan hasil telaahan yang telah disetujui Inspektur Pembantu Bidang Investigasi untuk diteruskan kepada Inspektur Provinsi DKI Jakarta agar selanjutnya mendapat disposisi Inspektur Provinsi DKI Jakarta;

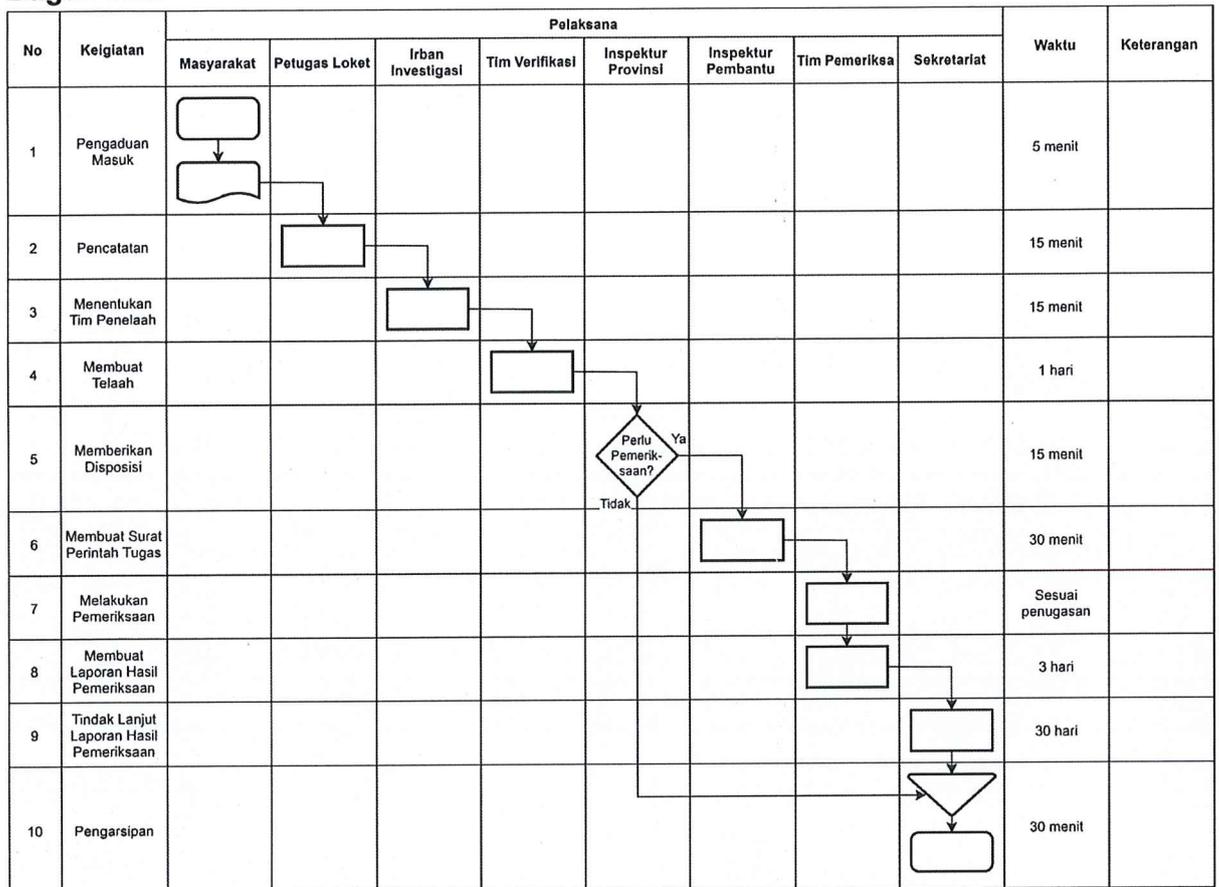
5. Memberikan disposisi

Inspektur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta memberikan disposisi dengan memperhatikan laporan hasil telaahan dari Bidang Investigasi yaitu:

- a. Periksa oleh Inspektur Pembantu Bidang Investigasi dan/atau dilimpahkan kepada Inspektur Pembantu/Inspektur Pembantu Wilayah;
- b. Tidak diperiksa oleh Inspektorat, antara lain:
 - 1) Telah ditindaklanjuti oleh OPD terkait;
 - 2) Telah/dalam proses penanganan oleh Aparat Penegak Hukum (APH);
 - 3) Pengaduan berulang;
 - 4) Tidak memenuhi unsur 6W 2H (minimal memenuhi 3W 1H);
 - 5) Materi pengaduan bukan merupakan kewenangan Inspektorat;Pengaduan yang tidak diperiksa langsung diarsipkan oleh Sekretariat.

6. Membuat Surat Perintah Tugas
Inspektur Pembantu menindaklanjuti disposisi periksa dari Inspektur Provinsi DKI Jakarta dengan menugaskan Tim Pemeriksa.
7. Melakukan pemeriksaan
Tim Pemeriksa melakukan pemeriksaan.
8. Membuat laporan hasil pemeriksaan
Tim Pemeriksa membuat laporan hasil pemeriksaan yang ditujukan kepada Gubernur dan/atau OPD terkait dengan persetujuan Inspektur Provinsi DKI Jakarta.
9. Tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan
Inspektur Pembantu dan Sekretaris menugaskan tim tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan. Tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan disampaikan kepada Inspektur dengan tembusan Sekretaris.
10. Pengarsipan
 - a. Pelaporan hasil penanganan masyarakat disimpan oleh Sekretariat melalui sistem e-Dumas;
 - b. Penyimpanan dokumen diatur berdasarkan ruang lingkup pengaduan, sumber pengaduan serta urutan waktu pengaduan;
 - c. Laporan hasil penanganan pengaduan masyarakat tidak dapat diberikan kepada pihak lain kecuali mendapat persetujuan dari Inspektur Provinsi DKI Jakarta secara tertulis;
 - d. Terhadap permintaan informasi dari pihak lain (masyarakat, lembaga swadaya masyarakat, media massa, dan lain-lain) sebagaimana diatur pada huruf c, informasi yang dapat diberikan hanya data statistik penanganannya bukan substansi.
 - e. Sekretariat melakukan pengarsipan terhadap:
 - 1) Surat pengaduan masuk;
 - 2) Laporan hasil telaahan;
 - 3) Surat penugasaan;
 - 4) Laporan hasil pemeriksaan;
 - 5) Tindak lanjut laporan hasil pemeriksaan.

B. Bagan Alur



Gambar 1 Alur Prosedur Penanganan Pengaduan Masyarakat

LAMPIRAN II

Keputusan Inspektur Provinsi
Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Nomor : 50 TAHUN 2021

Tanggal : 16 November 2021

PRINSIP, ETIKA, SYARAT DAN RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Prinsip Penanganan Pengaduan

Prinsip penanganan laporan pengaduan masyarakat merupakan nilai-nilai yang wajib dijadikan acuan dalam setiap tahapan penanganan pengaduan masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Penerimaan satu pintu

Prinsip penerimaan satu pintu dimaksudkan bahwa sumber pengaduan yang diterima oleh Inspektorat Povinsi DKI Jakarta atau Inspektorat Pembantu harus disampaikan kepada dan diketahui oleh Inspektur Provinsi DKI Jakarta atau Inspektur Pembantu.

2. Objektivitas

Prinsip objektivitas dimaksudkan bahwa penanganan pengaduan dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang ada.

3. Efektif, efisien, dan ekonomis

Prinsip efektif, efisien, dan ekonomis dimaksudkan agar penanganan pengaduan dilakukan secara tepat sasaran dan hemat dari segi sumber daya, tenaga, biaya, dan tepat waktu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4. Akuntabilitas dan Transparansi

Prinsip transparansi dan akuntabilitas dimaksudkan bahwa proses penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku.

5. Kerahasiaan

Prinsip kerahasiaan dimaksudkan bahwa penanganan pengaduan dilakukan secara hati-hati dengan menjaga kerahasiaan identitas pelapor serta kerahasiaan materi laporan. Selain untuk perlindungan terhadap pelapor, prinsip ini diterapkan juga untuk menghormati asas praduga tidak bersalah terhadap terlapor. Oleh karena itu, surat-menyurat dan arsip dalam penanganan pengaduan adalah bersifat rahasia.

B. Etika Dalam Penanganan Pengaduan Masyarakat

Etika ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi Aparatur Sipil Negara yang menangani pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta

menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan pengaduan masyarakat.

1. Nilai-nilai dasar Aparatur Sipil Negara yang menangani pengaduan masyarakat wajib menjunjung nilai-nilai dasar sebagai berikut:
 - a. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - b. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
 - c. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;
 - d. Inovatif, selaku meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.
2. Kewajiban dan larangan bagi Aparatur Sipil Negara yang menangani pengaduan masyarakat
 - a. Aparatur Sipil Negara yang menangani pengaduan masyarakat wajib:
 - 1) Melaksanakan tugas dan wewenang secara proporsional dan profesional;
 - 2) Melaksanakan tugas dan wewenang sesuai dengan ketentuan;
 - 3) Membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja;
 - 4) Mengembangkan pemikiran secara kreatif dan inovatif dalam rangka peningkatan kinerja;
 - 5) Menjaga informasi yang bersifat rahasia terkait dengan jabatan, pelapor dan terlapor;
 - 6) Menyerahkan seluruh dokumen atau bahan-bahan yang berkaitan dengan pengaduan masyarakat kepada atasannya, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas;
 - 7) Menjaga kerahasiaan, baik informasi maupun dalam bentuk dokumen kepada pihak lain, yang diperoleh sebagai konsekuensi pelaksanaan tugas selama menangani pengaduan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, apabila sudah tidak menangani pengaduan masyarakat atau berhenti/alih tugas.
 - b. Aparatur Sipil Negara yang menangani pengaduan masyarakat dilarang:
 - 1) Menggunakan sumber daya publik untuk kepentingan pribadi atau golongan;
 - 2) Menerima imbalan dalam bentuk apapun untuk kegiatan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat;
 - 3) Meminta atau menerima bantuan dari pihak manapun untuk kepentingan proses penanganan pengaduan masyarakat;
 - 4) Menyampaikan informasi/dokumen kepada pihak manapun selain pejabat yang diberi kewenangan;
 - 5) Menangani kasus yang menimbulkan terjadinya konflik kepentingan pribadi, kelompok maupun golongan.
3. Etika Aparatur Sipil Negara dalam penanganan pengaduan masyarakat
 - a. Etika terhadap pelapor:
 - 1) Memberikan pelayanan dan empati, hormat dan santun, tanpa pamrih dan tanpa unsur pemaksaan;
 - 2) Memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka dan adil serta tidak diskriminatif;

- 3) Menjamin kerahasiaan Identitas Pelapor sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
 - 4) Menciptakan kenyamanan dan keamanan kepada pelapor;
 - 5) Memberikan penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani.
- b. Etika terhadap terlapor meliputi:
 - 1) Menjunjung tinggi asas praduga tak bersalah;
 - 2) Menghormati hak-hak pelapor.
 - c. Etika terhadap sesama Aparatur Sipil Negara yang menangani pengaduan masyarakat:
 - 1) Menjalin kerjasama secara kooperatif dengan unit kerja lain yang terkait dalam rangka pencapaian tujuan;
 - 2) Menggalang rasa kebersamaan;
 - 3) Menghargai perbedaan pendapat;
 - 4) Saling membimbing, mengingatkan dan mengoreksi.

C. Syarat Penanganan Pengaduan

1. Menyebutkan Informasi yang jelas
 - a. Untuk mempermudah penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan yang disampaikan pelapor diharuskan dapat menyebutkan secara jelas informasi mengenai:
 - 1) Identitas aparat yang dilaporkan termasuk jabatan, serta satuan kerja atau pengadilan tempat terlapor bertugas;
 - 2) Perbuatan yang dilaporkan;
 - 3) Nomor perkara, apabila perbuatan yang diadukan berkaitan dengan pemeriksaan suatu perkara;
 - 4) Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung pengaduan yang disampaikan. Bukti atau keterangan ini termasuk nama, alamat dan nomor kontak pihak lain yang dapat dimintai keterangan lebih lanjut untuk memperkuat pengaduan pelapor.
 - b. Pelapor sedapat mungkin diharuskan untuk mencantumkan identitasnya. Namun demikian selama informasi dalam pengaduan yang disampaikan benar dan memiliki dasar yang kuat, pengaduan yang tidak mencantumkan identitas akan tetap ditindaklanjuti oleh Inspektorat Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.
2. Pengaduan Masyarakat dapat dikelompokkan dalam:
 - a. Pengaduan masyarakat berkadar pengawasan;
 - 1) Apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai dengan identitas pelapor jelas serta didukung bukti awal, harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
 - 2) Apabila substansi/materi pengaduan logis dan memadai serta didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas, perlu dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasinya;
 - 3) Apabila substansi/materi pengaduan logis dan identitas pelapor jelas, perlu dilakukan klarifikasi atau konfirmasi sebelum dilakukan pemeriksaan;

- 4) Apabila substansi permasalahannya sama, sedang atau telah dilakukan pemeriksaan, dijadikan tambahan informasi bagi proses pembuktian.
- b. Pengaduan masyarakat tidak berkadar pengawasan.
 - 1) Apabila substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan;
 - 2) Apabila substansi/materi pengaduan tidak logis yang berupa keinginan pelapor secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan pemerintah tidak mungkin memenuhinya, tidak perlu diproses lebih lanjut.

D. Ruang Lingkup Pengaduan

Ruang lingkup materi pengaduan masyarakat sesuai Peraturan Gubernur Nomor 93 tahun 2017 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat

1. Penyalahgunaan wewenang;
2. Penyimpangan/menghambat dalam pelayanan masyarakat;
3. Pelanggaran disiplin pegawai;
4. Penyimpangan dalam pengelolaan anggaran;
5. Pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan.

LAMPIRAN III

Keputusan Inspektur Provinsi
Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Nomor : 50 TAHUN 2021

Tanggal : 16 November 2021

PENELAAHAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Ketentuan Umum Penelaahan

1. Kegiatan penelaahan adalah kegiatan menilai apakah laporan yang disampaikan memenuhi kriteria untuk dilakukan pemeriksaan, masuk ruang lingkup kewenangan Pemerintah Provinsi dan memiliki kelengkapan dokumen untuk dapat memberikan rekomendasi apakah pengaduan akan diteruskan ke pemeriksa atau pengaduan diarsipkan;
2. Tim Penelaah adalah Auditor dan/atau PPUPD Inspektorat Pembantu Bidang Investigasi yang ditetapkan oleh Keputusan Inspektur Provinsi DKI Jakarta;
3. Tugas Tim Penelaah yaitu:
 - a. Membuat ringkasan pengaduan, memuat informasi 6W + 2H minimal 3W 1H (What, Where, When dan How) dan menginformasikan dokumen yang dilampirkan;
 - b. Mengelompokkan dumas sesuai dengan klasifikasinya;
 - c. Menilai kualifikasi pelapor (apakah ada identitas yang jelas, menilai kebenaran substansi materi pengaduan secara objektif);
 - d. Identifikasi keterkaitan dengan pengaduan lainnya, termasuk menilai apakah pengaduannya berulang atau tidak;
 - e. Memberikan rekomendasi apakah pengaduan tersebut dilanjutkan pemeriksaan atau tidak.

B. Langkah-langkah Penelaahan

1. Identifikasi data pengaduan masyarakat, data pelapor dan data terlapor dalam formulir checklist pengaduan masyarakat;
2. Merumuskan inti masalah yang diadukan;
3. Menginventarisir peraturan perundang-undangan yang terkait dengan materi pengaduan;
4. Menghubungkan materi pengaduan masyarakat dengan peraturan perundang-undangan yang relevan;
5. Menganalisis muatan fakta dan data yang diinformasikan (fakta aktual, logis atau imajinasi/fitnah)
6. Pengujian data relevan dengan informasi yang diadukan;
7. Jika data tidak lengkap maka auditor melengkapi dengan informasi tambahan tanpa harus berhubungan dengan pihak yang terlibat langsung;
8. Menetapkan hasil telaahan pengaduan masyarakat, dengan kesimpulan perlu atau tidak dilakukan pemeriksaan;

9. Melaporkan hasil telaahan dimaksud kepada Inspektur Provinsi DKI Jakarta untuk mendapatkan persetujuan, perlu atau tidak ditindaklanjuti dengan pemeriksaan.

C. Saran Hasil Telaah Laporan Pengaduan Masyarakat

1. Pengaduan dilanjutkan ke pemeriksaan
 - a. Pengaduan yang ditujukan langsung kepada Inspektorat dan/atau Gubernur dan merupakan kewenangan Inspektorat dan/atau Pemerintah Provinsi DKI Jakarta;
 - b. Pengaduan memiliki kehandalan sumber informasi dan validitas informasi yang dapat dipertanggungjawabkan dengan materi pengaduan sekurang-kurangnya terpenuhi 3W dan 1H, sebagai berikut:

What (apa)	:	Apa Jenis penyimpangan
When (bila)	:	Kapan penyimpangan tersebut terjadi.
Where (dimana)	:	Dimana penyimpangan tersebut terjadi (Perusahaan/Instansi, Unit Kerja).
Who (siapa pelaku)	:	Pihak-pihak yang diduga terkait/bertanggungjawab.
Why (mengapa)	:	Penyebab terjadinya penyimpangan (kelemahan SOP, kolusi).
Whom (siapa objek/terdampak)	:	Pihak-pihak yang terkena dampak.
How (Bagaimana)	:	Bagaimana penyimpangan tersebut dilakukan.
How Much (berapa banyak)	:	Berapa banyak nilai kerugian yang ditimbulkan.
 - c. Pengaduan yang disampaikan memiliki kelengkapan dokumen pendukung yang menguatkan isi materi pengaduan dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga pengaduan tersebut mempunyai potensi tinggi untuk ditindaklanjuti oleh Tim Penelaah;
2. Pengaduan tidak dilanjutkan ke pemeriksaan
 - a. Pengaduan yang tidak jelas dan tidak didukung dengan identitas yang jelas (surat kaleng yang berisi fitnah);
 - b. Pengaduan tanpa kecukupan bukti permulaan, bukan kewenangan, tidak cukup bukti, atau laporan telah/sedang ditangani oleh APH;
 - c. Pengaduan sumir/laporan tidak jelas, tidak memenuhi persyaratan administratif atau substantif;
 - d. Pengaduan berulang.

D. Laporan Hasil Penelaahan

Laporan hasil penelaahan sekurang-kurangnya memuat:

1. Sumber Informasi;
2. Materi Pengaduan
3. Hasil Telaahan
4. Kesimpulan dan Saran

Contoh Format Telaah

INSPEKTORAT PEMBANTU BIDANG INVESTIGASI
INSPEKTORAT PROVINSI DKI JAKARTA

TELAAHAN PENGADUAN MASYARAKAT

Kepada : Inspektur Provinsi DKI Jakarta
Dari : Inspektur Pembantu Bidang Investigasi
No :
Tanggal :
Hal :

Menindaklanjuti pengaduan tanggal dengan ini disampaikan hasil telaah sebagai berikut:

A. Informasi Pengaduan

.....
.....

B. Ringkasan Materi Pengaduan

.....
.....

C. Analisis Pengaduan

.....
.....

D. Kesimpulan dan Saran

.....
.....

Mengetahui,
Inspektur Pembantu
Bidang Investigasi,

Tim penelaah,
1. Nama penelaah 1
2. Nama penelaah 2
3. Dst.

nama
NIP xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Tembusan:
Sekretaris Inspektorat Provinsi DKI Jakarta

LAMPIRAN IV

Keputusan Inspektur Provinsi
Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Nomor : 50 TAHUN 2021

Tanggal : 16 NOVEMBER 2021

PEMERIKSAAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Ketentuan Umum Pemeriksaan

1. Pemeriksaan adalah proses mencari, menemukan, mengumpulkan bukti-bukti dan menganalisis secara sistematis oleh pihak yang kompeten dan independen untuk mengungkapkan fakta atau kejadian yang sebenarnya.
2. Pemeriksaan dapat dilakukan dalam bentuk, antara lain:
 - a. Audit Investigatif;
 - b. Audit Forensik;
 - c. Audit Perhitungan Kerugian Keuangan Daerah.
3. Pemeriksaan harus dapat diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 20 (dua puluh) hari setelah Surat Perintah Tugas ditetapkan, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Tim Pemeriksa

1. Susunan Tim terdiri dari:
 - a. Anggota;
 - b. Ketua;
 - c. Pengendali Teknis;
 - d. Wakil Penanggungjawab;
 - e. Penanggungjawab.
2. Tugas dan fungsi Anggota yaitu:
 - a. Mengolah informasi awal yang diperoleh dari proses telaah;
 - b. Meneliti peraturan dan dokumen;
 - c. Melakukan wawancara dengan auditi, masyarakat dan pihak terkait;
 - d. Melakukan pemeriksaan fisik/peninjauan lapangan;
 - e. Membuat dan menyampaikan Kertas Kerja Pemeriksaan secara berjenjang.
3. Tugas dan fungsi Ketua yaitu:
 - a. Memimpin pelaksanaan penugasan pemeriksaan;
 - b. Menyusun/menentukan Tim Pemeriksa dan peran penugasan;
 - c. Menyusun Rencana Anggaran Biaya (RAB) pemeriksaan;
 - d. Menyusun Program Kerja Pemeriksaan (PKP) yang meliputi:
 - 1) Dasar hukum;
 - 2) Tujuan;
 - 3) Sasaran;
 - 4) Ruang lingkup;
 - 5) Metodologi dan langkah kerja pemeriksaan;
 - 6) Uraian permintaan dokumen;
 - 7) Jadwal pemeriksaan.

- e. Melakukan supervisi kepada anggota terkait dengan realisasi peran yang ditugaskan dalam PKP;
 - f. Menyusun konsep laporan hasil pemeriksaan.
4. Tugas dan fungsi Pengendali Teknis yaitu:
- a. Mengendalikan pelaksanaan penugasan pemeriksaan;
 - b. Mereviu susunan Tim pemeriksa dan peran penugasan pemeriksaan yang disusun oleh Ketua Tim;
 - c. Mereviu Rencana Anggaran Biaya (RAB) pemeriksaan yang disusun oleh Ketua Tim;
 - d. Mereviu dan menandatangani Program Kerja Pemeriksaan (PKP) yang disusun oleh Ketua Tim;
 - e. Mereviu realisasi Program Kerja Pemeriksaan (PKP);
 - f. Mereviu konsep laporan hasil pemeriksaan;
 - g. Menyampaikan laporan hasil pemeriksaan kepada Wakil Penanggungjawab dan/atau Penanggungjawab.
5. Tugas dan fungsi Penanggungjawab dan Wakil Penanggungjawab selaku pengendali mutu yaitu:
- a. Memberikan pengarahan atas penugasan Tim Pemeriksa;
 - b. Menandatangani Program Kerja Pemeriksaan (PKP), Rencana Anggaran Biaya (RAB) dan Surat Perintah Tugas;
 - c. Melakukan supervisi kepada Pengendali Teknis terkait dengan realisasi Program Kerja Pemeriksaan (PKP);
 - d. Bertanggungjawab terhadap hasil pemeriksaan;
 - e. Melaporkan hasil pemeriksaan kepada Gubernur;
 - f. Menyampaikan saran hasil pemeriksaan kepada OPD terkait.

C. Teknik Pemeriksaan

Teknik pemeriksaan dilakukan antara lain:

1. Wawancara (untuk mendapatkan bukti kesaksian);
2. Penghitungan (memiliki kendala bukti yang tinggi);
3. Vouching (menguji kebenaran jumlah dengan sumber bukti);
4. Tracing;
5. Observasi dan Inpeksi;
6. Scanning;
7. Review Analitis;
8. Bagan Arus;
9. Grafik;
10. Kuesioner.

D. Bukti Pemeriksaan

Bukti pemeriksaan antara lain:

1. Berita Acara Permintaan Keterangan saksi dan/atau pihak terkait;
2. Informasi yang diterima dari pelapor, masyarakat dan rekan sekerja/sejawat;
3. Peraturan terkait;
4. Dokumen-dokumen resmi yang dapat diuji.

E. Langkah-langkah Pemeriksaan

Langkah-langkah pemeriksaan dilakukan antara lain sebagai berikut:

1. Identifikasi permasalahan dan pihak-pihak terkait;
2. Melakukan pengumpulan bukti-bukti dokumen dan peraturan;
3. Melakukan pemanggilan dan/atau mengundang pihak terkait (ASN dan masyarakat) untuk dilakukan wawancara yang dituangkan dalam Berita Acara Permintaan Keterangan (BAPK) dan/atau surat pernyataan;
4. Melakukan tinjauan lapangan/pemeriksaan fisik yang dituangkan dalam Berita Acara Pemeriksaan Lapangan (BAPL);
5. Meminta keterangan ahli sesuai dengan ketentuan;
6. Melakukan analisis dokumen dan keterangan dikaitkan dengan peraturan perundang-undangan;
7. Menyimpulkan hasil pemeriksaan dan memberikan saran;
8. Menyusun dan melaporkan hasil pemeriksaan sementara;
9. Sekretariat melakukan reviu tata naskah laporan hasil pemeriksaan sementara;
10. Menyusun dan melaporkan hasil pemeriksaan untuk disampaikan kepada Gubernur dan Kepala OPD.

F. Laporan Hasil Pemeriksaan

1. Laporan hasil pemeriksaan memuat hal-hal sebagai berikut:
 - a. Sampul laporan;
 - b. Daftar isi;
 - c. Ringkasan eksekutif berisikan dasar pemeriksaan, tujuan pemeriksaan, standar pemeriksaan, temuan pemeriksaan dan rekomendasi Inspektorat;
 - d. Pokok masalah;
 - e. Kronologis kejadian;
 - f. Hasil pemeriksaan;
 - 1) Penelitian peraturan;
 - 2) Penelitian dokumen;
 - 3) Keterangan pihak terkait;
 - 4) Peninjauan lapangan;
 - 5) Analisis kasus;
 - 6) Tindak lanjut;
 - g. Kesimpulan dan saran;
2. Ketentuan pelaporan hasil pemeriksaan, antara lain:
 - a. Laporan hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Inspektur dan disampaikan kepada Gubernur dan/atau Kepala OPD terkait;
 - b. Laporan hasil pemeriksaan yang disampaikan kepada Gubernur dan/atau Kepala OPD terkait sebelum ditandatangani oleh Inspektur terlebih dahulu diparaf oleh Inspektur Pembantu/Inspektur Pembantu Wilayah pada setiap halaman;
 - c. Hasil pemeriksaan dengan saran yang terindikasi pengenaan sanksi hukuman disiplin atau terjadi kerugian daerah dapat terlebih dahulu dilakukan paparan/ekspose dengan menghadirkan Kepala OPD/atasan langsung;

- d. Laporan hasil pemeriksaan diselesaikan dalam jangka waktu paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah berakhirnya masa penugasan dan dapat diperpanjang dengan membuat laporan sementara dan menyebutkan alasan yang dapat dipertanggungjawabkan;
- e. Apabila hasil pemeriksaan terdapat indikasi tindak pidana, maka pengaduan masyarakat tersebut dapat diteruskan kepada Aparat Penegak Hukum;
- f. Hasil pemeriksaan yang menyangkut tuntutan ganti rugi dilaporkan oleh Inspektorat Provinsi DKI Jakarta kepada Majelis Pertimbangan Tuntutan Ganti Rugi yang terlebih dahulu dibuatkan Surat Keterangan Tanggung Jawab Mutlak sesuai ketentuan;

Format Laporan Hasil Pemeriksaan

Daftar Isi

Ringkasan Eksekutif

Bab I : Gambaran Umum

- A. Pokok Masalah
- B. Kronologis Kejadian

Bab II : Hasil Pemeriksaan

- A. Penelitian Peraturan
- B. Penelitian Dokumen
- C. Keterangan Pihak Terkait
- D. Peninjauan Lapangan
- E. Analisis Kasus
- F. Tindak Lanjut

Bab III : Kesimpulan dan Saran

- A. Kesimpulan
- B. Saran

Lampiran

LAMPIRAN V

Keputusan Inspektur Provinsi
Daerah Khusus Ibukota Jakarta

Nomor : 50 TAHUN 2021

Tanggal : 16 November 2021

TINDAK LANJUT HASIL PEMERIKSAAN

A. Ketentuan Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Pengaduan Masyarakat

1. Pemantauan tindak lanjut hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat dilaksanakan oleh Inspektorat Pembantu;
2. Inspektur Provinsi DKI Jakarta menerbitkan Surat Perintah Tugas untuk melakukan pemantauan tindak lanjut hasil pemeriksaan.
3. Undangan kepada OPD terkait untuk pemantauan tindak lanjut hasil pemeriksaan ditandatangani oleh Inspektur Provinsi DKI Jakarta.
4. Laporan Hasil pemantauan tindak lanjut hasil pemeriksaan disampaikan kepada Inspektur Provinsi DKI Jakarta dengan tembusan Sekretaris;
5. Berkas/data tindak lanjut yang diserahkan oleh OPD dihimpun oleh Inspektur Pembantu.

B. Langkah-langkah Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan Pengaduan Masyarakat

1. Menginventarisir laporan hasil pemeriksaan;
2. Membuat matriks saran hasil pemeriksaan;
3. Mengundang OPD terkait;
4. Membuat berita acara tindak lanjut hasil pemeriksaan;
5. Membuat laporan perkembangan pemantauan tindak lanjut;

LAMPIRAN VI

Keputusan Inspektur Provinsi
Daerah Khusus Ibukota Jakarta

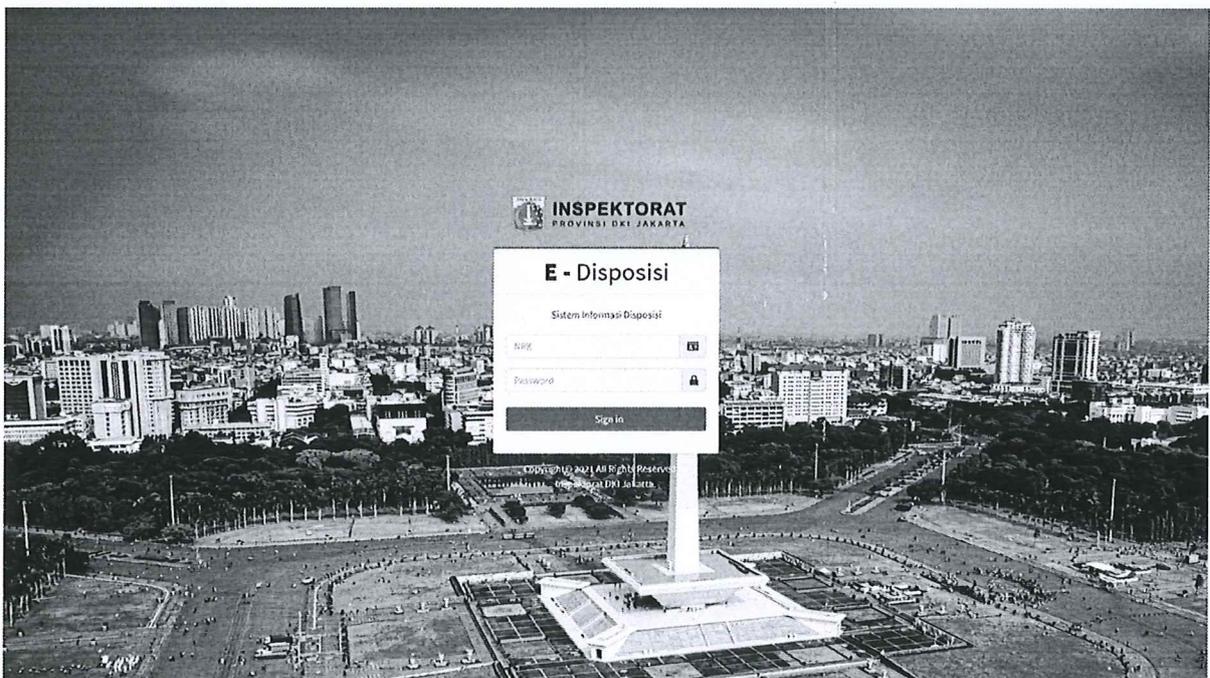
Nomor : 50 TAHUN 2021

Tanggal : 16 November 2021

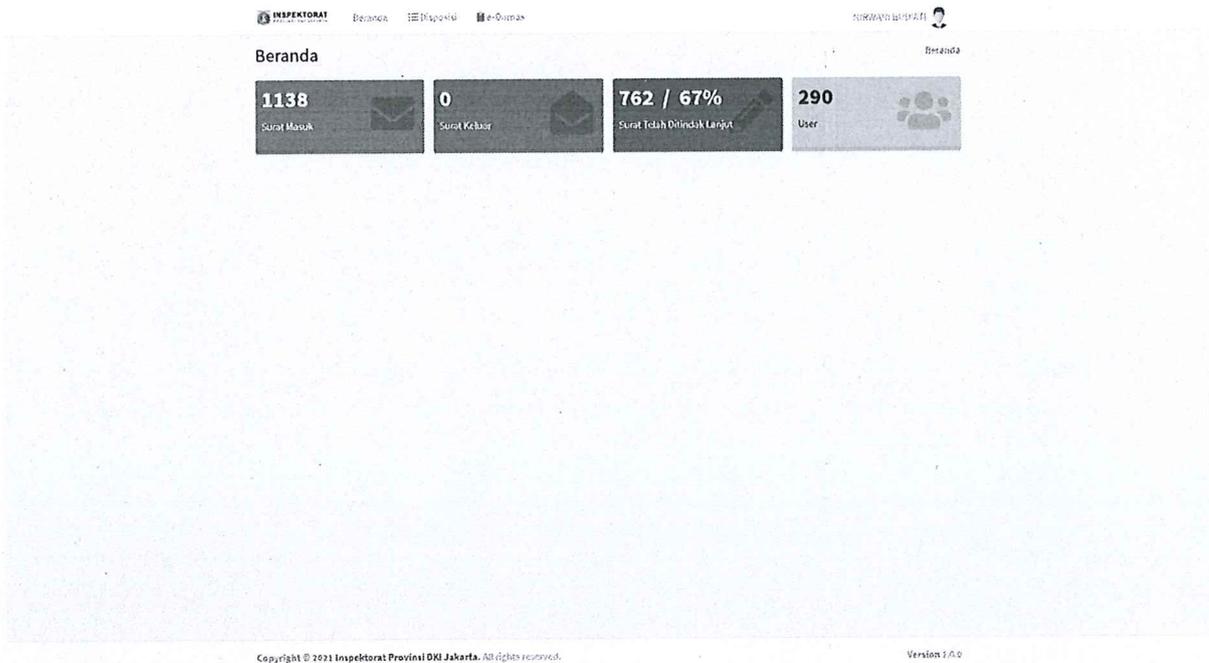
PANDUAN E-DUMAS

Untuk dapat mengakses sistem e-Dumas, pengguna dapat mengakses ke sistem Persuratan Inspektorat Provinsi DKI Jakarta (E-Disposisi) yang berada pada alamat <https://inspektoratdkijakarta.com/> dengan menggunakan browser semisal Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Opera Browser, dan sebagainya. Pastikan komputer memiliki koneksi internet yang memadai.

Pengguna dapat melakukan login ke dalam sistem Persuratan Inspektorat Provinsi DKI Jakarta (E-Disposisi) dengan cara memasukkan NRK dan Password masing-masing lalu mengklik tombol "Sign In".



Jika pengguna berhasil memasukkan NRK dan Password secara benar, maka pengguna akan secara otomatis diarahkan ke halaman Beranda E-Disposisi. Jika pengguna gagal memasukkan NRK dan Password secara benar, akan tampil peringatan yang menunjukkan bahwa NRK atau Password salah.



Menu e-Dumas terdapat pada bagian atas halaman Beranda dan memiliki tombol untuk masuk ke dalam sistem e-Dumas. Setelah pengguna mengklik tombol “e-Dumas”, maka akan masuk ke dalam sistem e-Dumas.

A. Halaman Surat Masuk

Index	Tanggal Masuk	Asal	Nomor Surat	Tanggal Surat	Perihal	Aksi
3912	2021-09-10	PAGUNIBAN SECURITY / SATPAM, OB/CS	---	2020-12-05	Tindakan KKI yang dilakukan oleh Sdr. Kendar PONTING SELERA INSPEKTOR	[Aksi]
3889	2021-08-20	SON BANTARO 04 PAGI	0	2021-03-20	Guru KKI di Wilayah Kecamatan Pevanggrahan Jakarta Selatan yang tidak bisa mendaftar PPPK BASA BASA INSPEKTOR	[Aksi]
3857	2021-08-19	SURAT KABAR NASIONAL TEROPONG	ce08345/932/92975/024	2021-03-19	Pemberitaan surat kabar nasional teropong BASA BASA TEROPONG	[Aksi]
3828	2021-08-19	PENGURUS RT 013 / RW 02 KELURAHAN KELAPA GADING TIMUR JAKARTA UTARA	012/SK/RT-013/RW2021	2021-08-12	Surat Undangan & Surat ke-lji konfirmasi atas surat kami no.021/SK/RT-13/...? BASA BASA TEROPONG	[Aksi]
3797	2021-08-18	SOEMARNI, JL. KEDON BAWANG RT 02/05 JAKARTA UTARA	Agustus 2021	2021-03-15	Indikasi Korupsi PONTING SELERA INSPEKTOR	[Aksi]
3781	2021-08-18	INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN KESEHATAN RI	PS.04.01/W.1/3901/R/2021	2021-03-06	Penerusan Pengaduan Masyarakat mengenai pelayanan di Puskesmas Mampang Prapatan PONTING BASA TEROPONG	[Aksi]
3697	2021-08-06	ITRAN KOTA ADHI, JAKARTA SELATAN	1481-1-922	2021-07-27	Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat PONTING SELERA TEROPONG	[Aksi]
3590	2021-08-05	KEMENTERIAN DALAM NEGERI RI (INSPEKTORAT JENDERAL)	700/1043/03	2021-05-03	Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat PONTING SELERA INSPEKTOR	[Aksi]
3556	2021-08-05	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI (INSPEKTORAT JENDERAL)	9093/65/RH5/W5.03-00/2021	2021-07-27	Pengaduan Masyarakat BASA BASA SELERA INSPEKTOR	[Aksi]
3585	2021-08-05	KEMENTERIAN	9093/65/RH5/W5.03-00/2021	2021-07-27	Pengaduan Masyarakat	[Aksi]

Halaman Surat Masuk merupakan halaman untuk melihat pengaduan yang masuk ke Inspektorat Provinsi DKI Jakarta. Halaman Surat Masuk hanya dapat diakses oleh Inspektur Provinsi DKI Jakarta dan Sekretaris Inspektorat Provinsi DKI Jakarta

e-Dumas

Surat Masuk Verifikasi Disposisi Pengesahan Tindak Lanjut Rekap

Show 12 entries

Index	Tanggal Masuk	Asal	Nomor Surat	Tanggal Surat	Perihal	Aksi
3912	2021-09-10	PAGUYUBAN SECURITY / SATPAM, OB/CS	---	2020-12-05	Tindakan KKI yang dilakukan oleh Sdr. Kendar [PENDING] [SELESA] [INSPEKTUR]	[Lihat] [Download]
3589	2021-09-20	SON BUNTARO 04 Pagi	0	2021-09-20	Guru KKI di Wilayah Kecamatan Pevangrahan Jakarta Selatan yang tidak bisa mendarat PPPK [SIKAS] [SIKAS] [INSPEKTUR]	[Lihat] [Download]
3857	2021-09-19	SURAT KABAR NASIONAL TEROPONG	ed/1945/927/292/5/524	2021-09-19	Pemberitaan surat kabar nasional teropong [SIKAS] [SIKAS] [TEMUHAN]	[Lihat] [Download]
3828	2021-08-19	PENGURUS RT 013 / RW 02 KELURAHAN KELAPA GADING TIMUR JAKARTA UTARA	012/SK/RT-013/RW/2021	2021-08-12	Surat Undangan & Surat ke-Bli konfirmasi atas surat kami no.021/SK/RT-13/.../2 [SIKAS] [SIKAS] [TEMUHAN]	[Lihat] [Download]
3797	2021-08-18	SOEMARNI, JL. KEDON BAWANG RT 02/05 JAKARTA UTARA	Aqutus 2021	2021-08-15	Indikasi Korupsi [PENDING] [SELESA] [INSPEKTUR]	[Lihat] [Download]
3761	2021-08-16	INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN KESEHATAN RI	PS.04.01/VL1/1001/R/2021	2021-08-06	Penerusan Pengaduan Masyarakat mengenai pelayanan di Puskesmas Mampang Prapatan [PENDING] [SIKAS] [TEMUHAN]	[Lihat] [Download]
3607	2021-08-05	ITBAN KOTA ADI, JAKARTA SELATAN	108/1-322	2021-07-27	Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat [PENDING] [SELESA] [TEMUHAN]	[Lihat] [Download]
3599	2021-08-05	KEMENTERIAN DALAM NEGERI RI (INSPEKTORAT JENDERAL)	700/1043/1	2021-09-03	Tindak Lanjut Pengaduan [PENDING] [SELESA] [INSPEKTUR]	[Lihat] [Download]
3596	2021-08-05	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI (INSPEKTORAT JENDERAL)	6093/65/RHS/W5.03.03/2021	2021-07-27	Pengaduan Masyarakat [SIKAS] [SELESA] [INSPEKTUR]	[Lihat] [Download]

Pada menu Surat Masuk, pengguna dapat melihat dan mengunduh berkas pengaduan yang masuk.

B. Halaman Verifikasi

e-Dumas

Surat Masuk Verifikasi Disposisi Pengesahan Tindak Lanjut Rekap

Menunggu Disposisi 12 Menunggu Verifikasi 0 Selesai Verifikasi 0

Show 12 entries

Index	Tanggal Masuk	Asal	Nomor Surat	Tanggal Surat	Perihal	Deadline	Aksi
3828	2021-08-19	PENGURUS RT 013 / RW 02 KELURAHAN KELAPA GADING TIMUR JAKARTA UTARA	012/SK/RT-013/RW/2021	2021-08-12	Surat Undangan & Surat ke-Bli konfirmasi atas surat kami no.021/SK/RT-13/.../2 [SIKAS] [SIKAS] [TEMUHAN]	20 Agustus 2021	[Lihat] [Download]
3797	2021-08-18	SOEMARNI, JL. KEDON BAWANG RT 02/05 JAKARTA UTARA	Aqutus 2021	2021-08-15	Indikasi Korupsi [PENDING] [SELESA] [INSPEKTUR]	18 Agustus 2021	[Lihat] [Download]
3761	2021-08-16	INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN KESEHATAN RI	PS.04.01/VL1/1001/R/2021	2021-08-06	Penerusan Pengaduan Masyarakat mengenai pelayanan di Puskesmas Mampang Prapatan [PENDING] [SIKAS] [TEMUHAN]	11 Agustus 2021	[Lihat] [Download]
3607	2021-08-05	ITBAN KOTA ADI, JAKARTA SELATAN	108/1-322	2021-07-27	Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat [PENDING] [SELESA] [TEMUHAN]	04 Agustus 2021	[Lihat] [Download]
3599	2021-08-05	KEMENTERIAN DALAM NEGERI RI (INSPEKTORAT JENDERAL)	700/1043/1	2021-09-03	Tindak Lanjut Pengaduan [PENDING] [SELESA] [INSPEKTUR]	06 Agustus 2021	[Lihat] [Download]
3596	2021-08-05	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI (INSPEKTORAT JENDERAL)	6093/65/RHS/W5.03.03/2021	2021-07-27	Pengaduan Masyarakat [SIKAS] [SELESA] [INSPEKTUR]	04 Agustus 2021	[Lihat] [Download]
3595	2021-08-05	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI (INSPEKTORAT JENDERAL)	6099/65/RHS/W5.03.03/2021	2021-07-27	Pengaduan Masyarakat [SIKAS] [SELESA] [INSPEKTUR]	04 Agustus 2021	[Lihat] [Download]
3503	2021-08-02	SUKU DHAS CPTA KARVA, TATA RILANG DAN PERTAHANAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN	1440/1-758	2021-07-19	Perjalanan pengaduan bangunan di Wilayah Jakarta Selatan, di Jln. Raya Pasir Minggu RT 006 RW 002 Kelurahan Pasar Minggu, Jln. Bangka Raya No.110 Kelurahan Kramat Pela Mampang, Jln. Delman Blok W RT 004 RW 011 Kebayoran Lama Utara [PENDING] [SIKAS] [INSPEKTUR]	01 Agustus 2021	[Lihat] [Download]

Halaman Verifikasi merupakan halaman untuk memulai melakukan verifikasi atau telaah pengaduan yang masuk. Halaman Verifikasi hanya dapat diakses oleh pengguna unit kerja Inspektur Pembantu Bidang Investigasi dan dapat pula diakses oleh Inspektur Provinsi DKI Jakarta dan Sekretaris Inspektorat Provinsi DKI Jakarta namun Inspektur Provinsi dan Sekretaris hanya dapat melihat. Halaman Verifikasi

terbagi dalam 3 (tiga) tabel yaitu Menunggu Disposisi, Menunggu Verifikasi, dan Selesai Verifikasi.

Index	Tanggal Masuk	Asal	Nomor Surat	Tanggal Surat	Perihal	Deadline	Aksi
3828	2021-08-19	PENGURUS RT 013 / RW 02 KELURAHAN KELAPA GADING TIMUR JAKARTA UTARA	032/SK/RT-013/RW/2021	2021-08-12	Surat Undangan & Surat Ke-Bli konfirmasi atas surat kami no.021/SK/RT-137/...	30 Agustus 2021	[Aksi]
3797	2021-08-18	SOEMARNI JL. KEBON BAWANG RT 02,05 JAKARTA UTARA	Agustus 2021	2021-08-15	Insilasi Korosi	13 Agustus 2021	[Aksi]
3761	2021-09-16	INSPEKTORAT JENDERAL KEMENTERIAN KESEHATAN RI	FS.04.01.VI.1.0601/R/2021	2021-08-06	Penerusan Pengaduan Masyarakat mengenai pelayanan di Puskesmas Mampang Prapatan	11 Agustus 2021	[Aksi]
3607	2021-08-05	ITBAN KOTA ADM. JAKARTA SELATAN	168/-1.922	2021-07-27	Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat	06 Agustus 2021	[Aksi]
3599	2021-08-05	KEMENTERIAN DALAM NEGERI RI (INSPEKTORAT JENDERAL)	700.1043.11	2021-05-03	Tindak Lanjut Pengaduan	06 Agustus 2021	[Aksi]
3596	2021-08-05	KEMENTERIAN PENDIDIKAN,KEBUDAYAAN,RISET DAN TEKNOLOGI (INSPEKTORAT JENDERAL)	6093.56/RHS/WS.01.00/2021	2021-07-27	Pengaduan Masyarakat	06 Agustus 2021	[Aksi]
3595	2021-08-05	KEMENTERIAN PENDIDIKAN,KEBUDAYAAN,RISET DAN TEKNOLOGI (INSPEKTORAT JENDERAL)	6099.56/RHS/WS.03.00/2021	2021-07-27	Pengaduan Masyarakat	06 Agustus 2021	[Aksi]
3503	2021-08-02	SUKU DINAS CIPTA KARYA, TATA RUANG DAN PERTANAHAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN	1442/-1.758	2021-07-30	Perjalanan pengaduan bangunan di Wilayah Jakarta Selatan, di Jln. Raya Pasar Minggu RT.006 RW.002 Kelurahan Pasar Minggu, Jln. Bangka Raya No.110 Kelurahan Kramat Pela Mampang, Jln. Delman Esk.W. RT.004 RW. 011 Kebayoran Lama Utara	03 Agustus 2021	[Aksi]

Inspektur Pembantu Bidang Investigasi dapat memberikan disposisi kepada tim penelaah dengan cara mengklik tombol Aksi yang terdapat pada tabel Menunggu Disposisi, lalu klik tulisan Disposisi dan akan diarahkan pada halaman Tambah Data seperti pada gambar dibawah ini.

Tambah Data

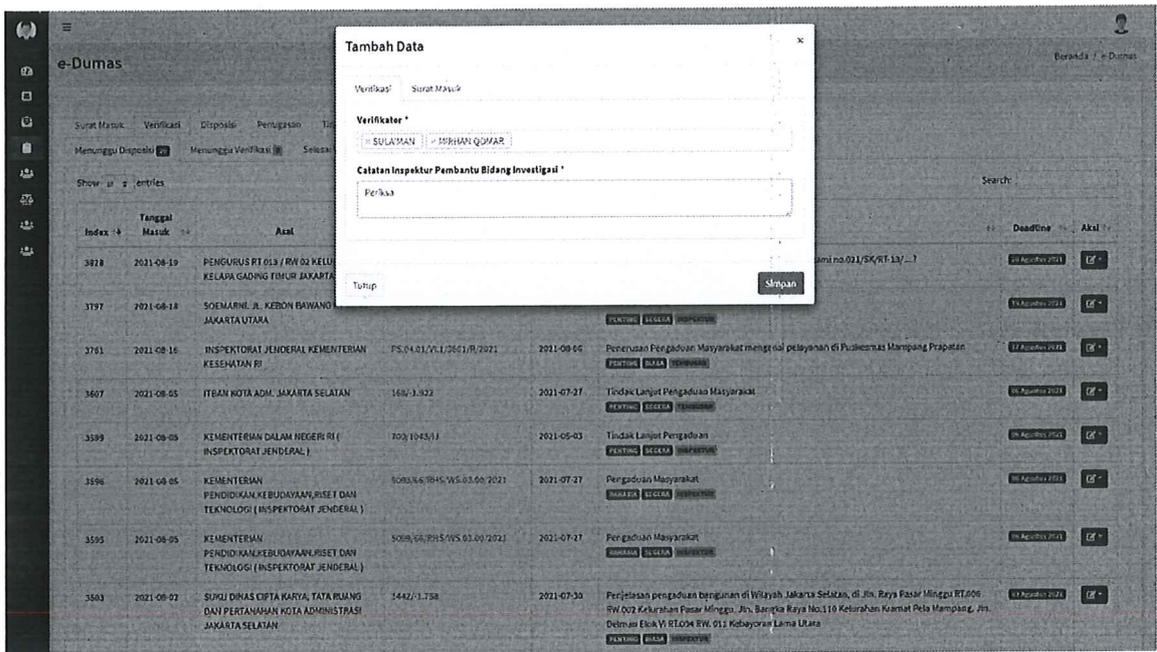
Verifikasi? Surat Masuk

Verifikator *

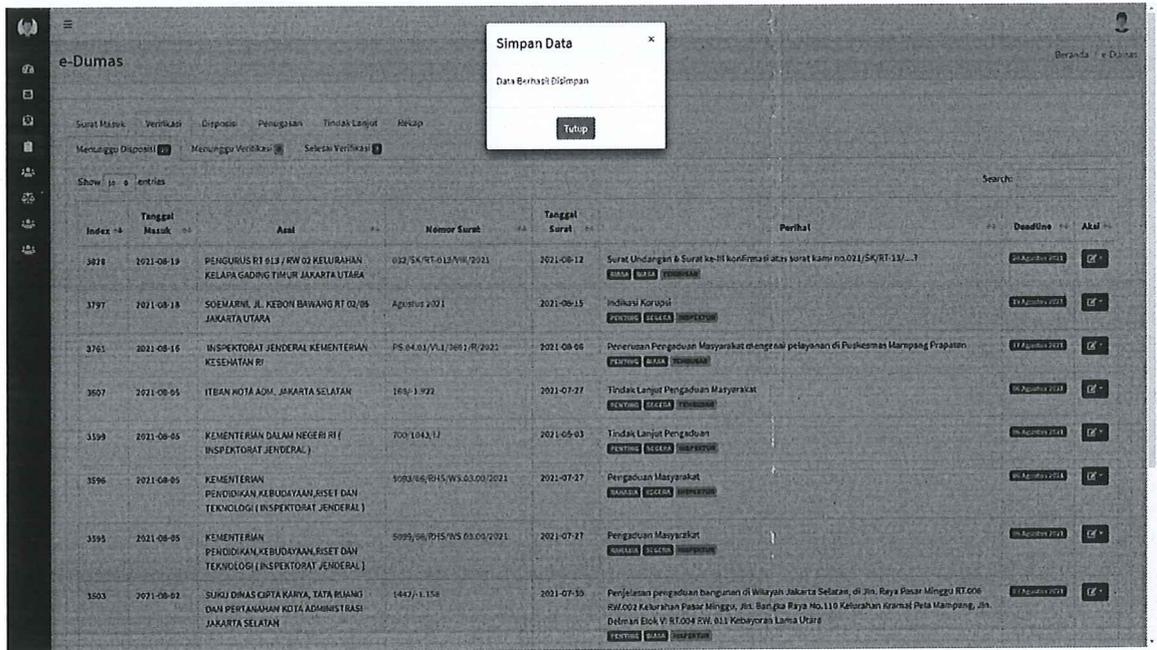
Catatan Inspektur Pembantu Bidang Investigasi *

Tutup Simpan

Inspektur Pembantu Bidang Investigasi dapat memasukkan nama-nama Pegawai Inspektorat Pembantu Bidang Investigasi sebagai tim penelaah beserta catatan yang dikehendaki.



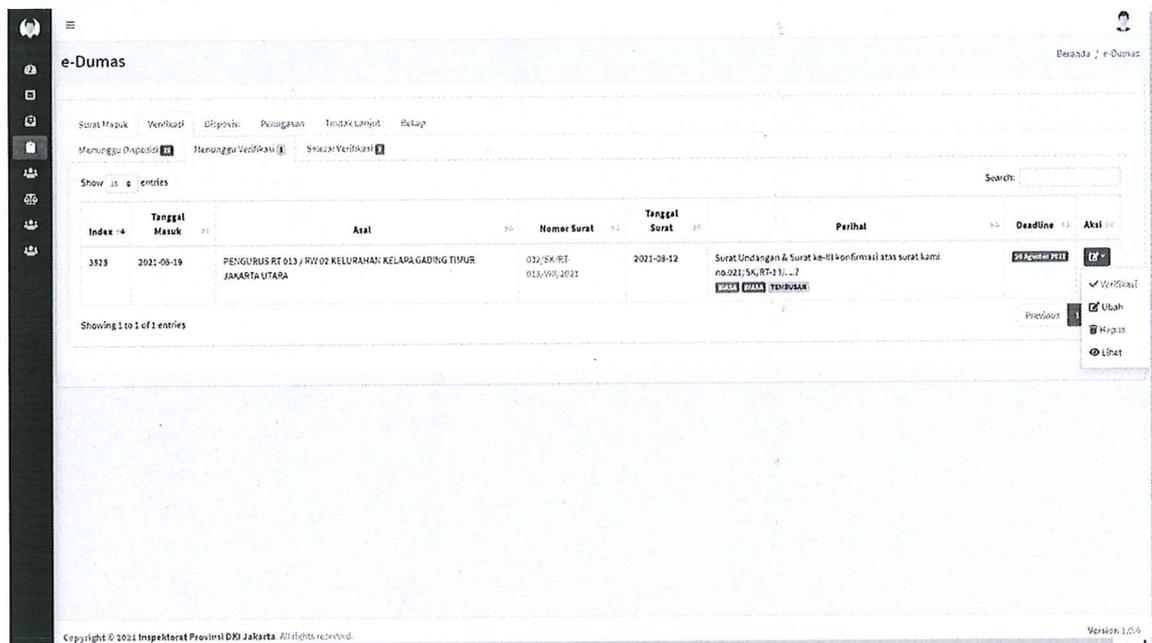
Jika telah selesai, maka dapat disimpan dengan cara mengklik tombol Simpan.



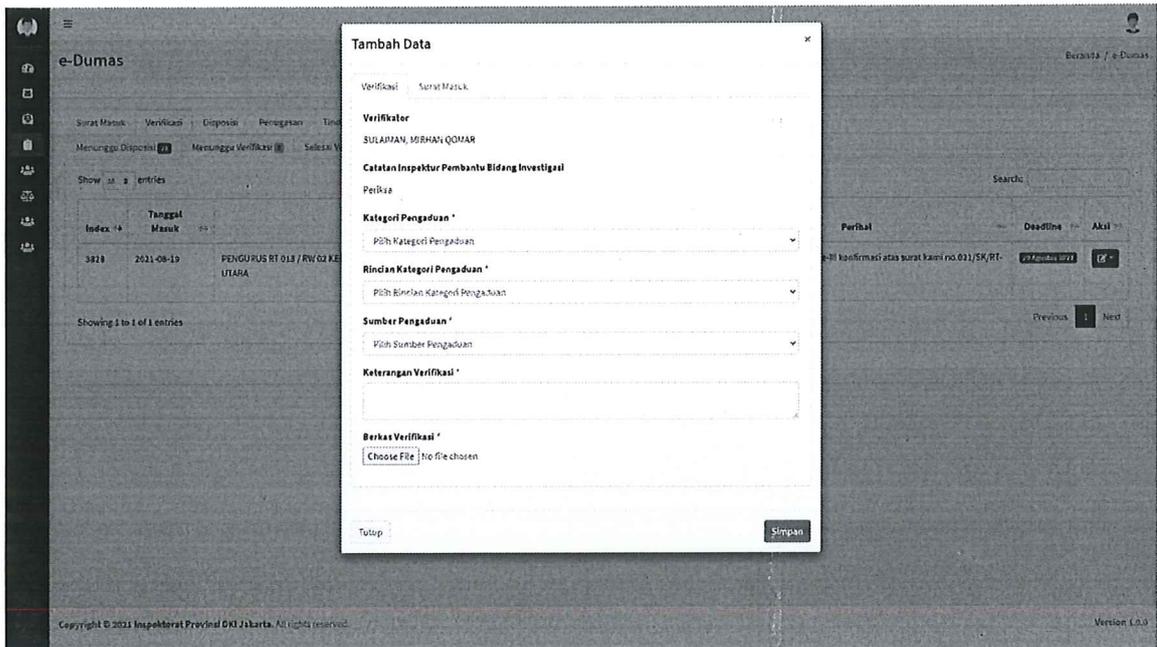
Jika berhasil, maka akan muncul notifikasi Data Berhasil Disimpan.



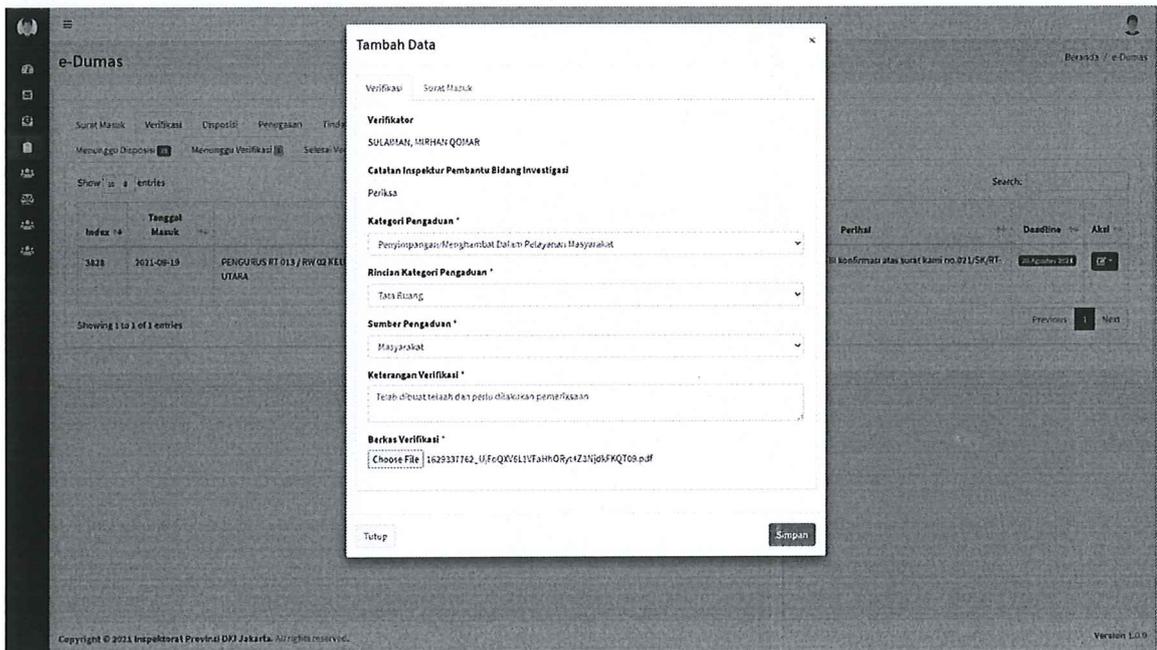
Pengaduan yang telah diberi disposisi oleh Inspektur Pembantu Bidang Investigasi akan masuk ke tabel berikutnya yaitu tabel Menunggu Disposisi. Tabel ini dapat diakses oleh Pegawai Inspektorat Pembantu Bidang Investigasi yang namanya terdapat dalam disposisi Inspektur Pembantu Bidang Investigasi untuk melakukan telaah atau verifikasi terhadap pengaduan.



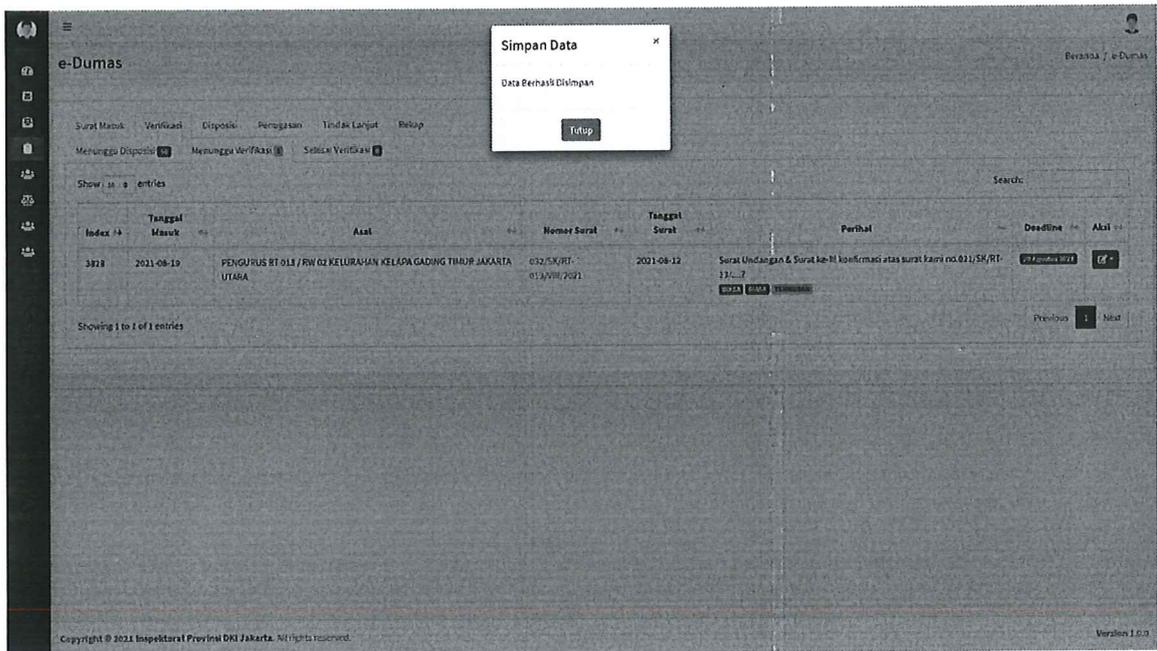
Telaah atau verifikasi dapat dilakukan dengan cara mengklik tombol Aksi lalu klik tulisan Verifikasi dan akan diarahkan pada halaman Tambah Data seperti pada gambar dibawah ini.



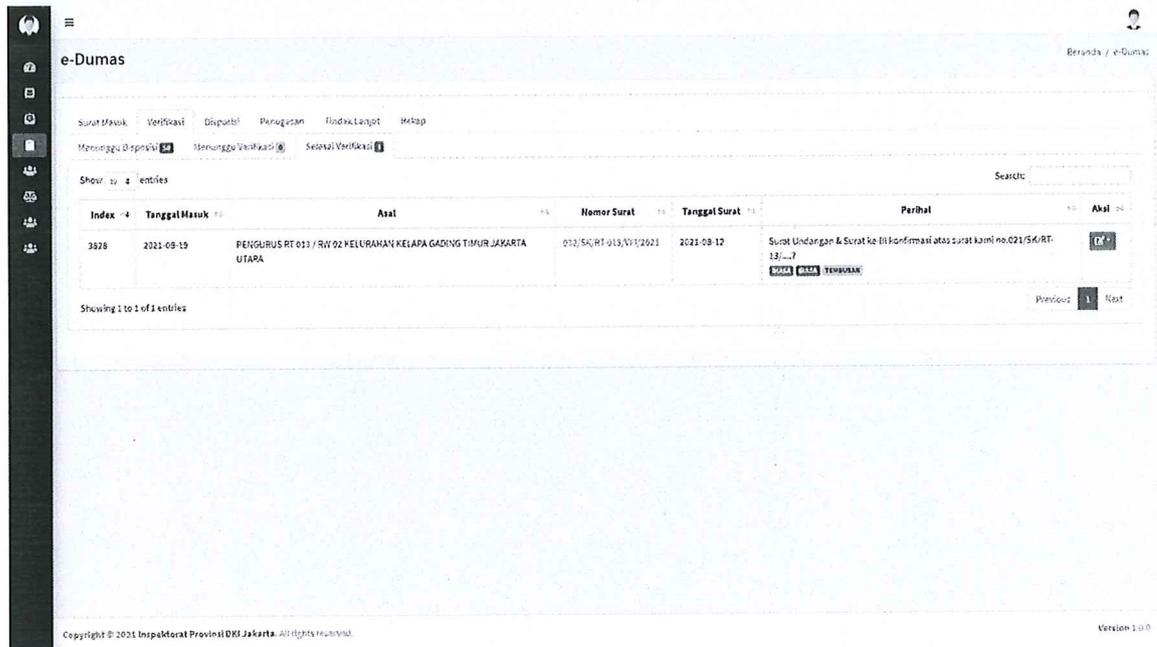
Pegawai Inspektorat Pembantu Bidang Investigasi wajib memilih kategori pengaduan, sumber pengaduan, keterangan hasil telaah atau verifikasi, dan berkas telaah yang wajib diunggah.



Jika telah selesai, maka dapat disimpan dengan cara mengklik tombol Simpan.

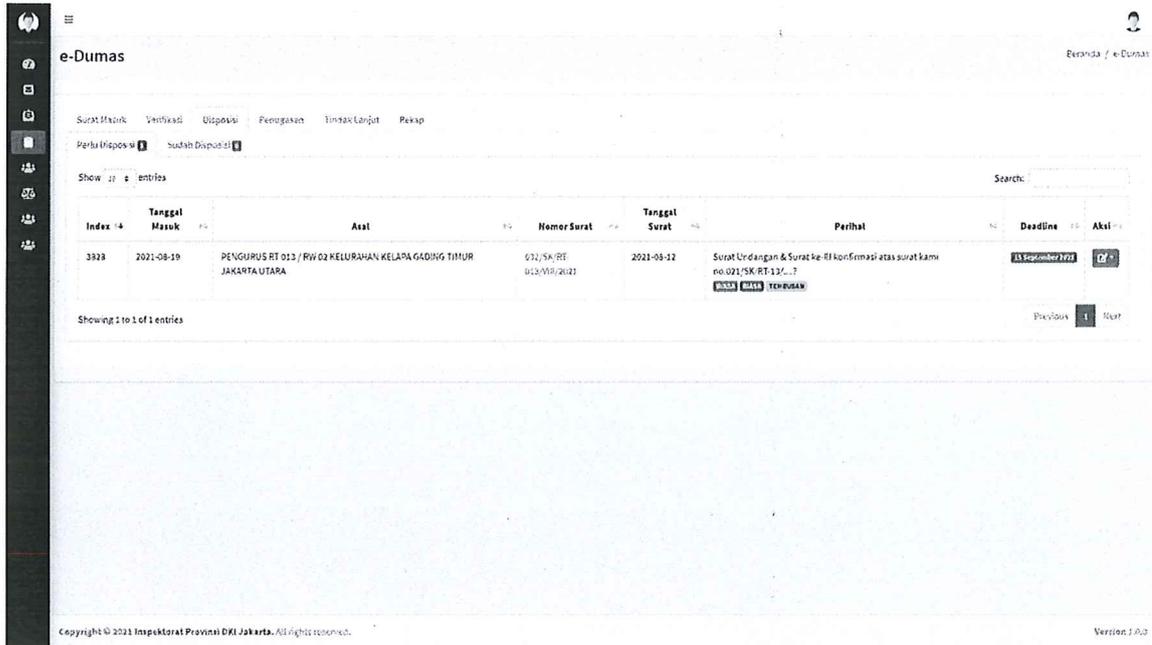


Jika berhasil, maka akan muncul notifikasi Data Berhasil Disimpan.

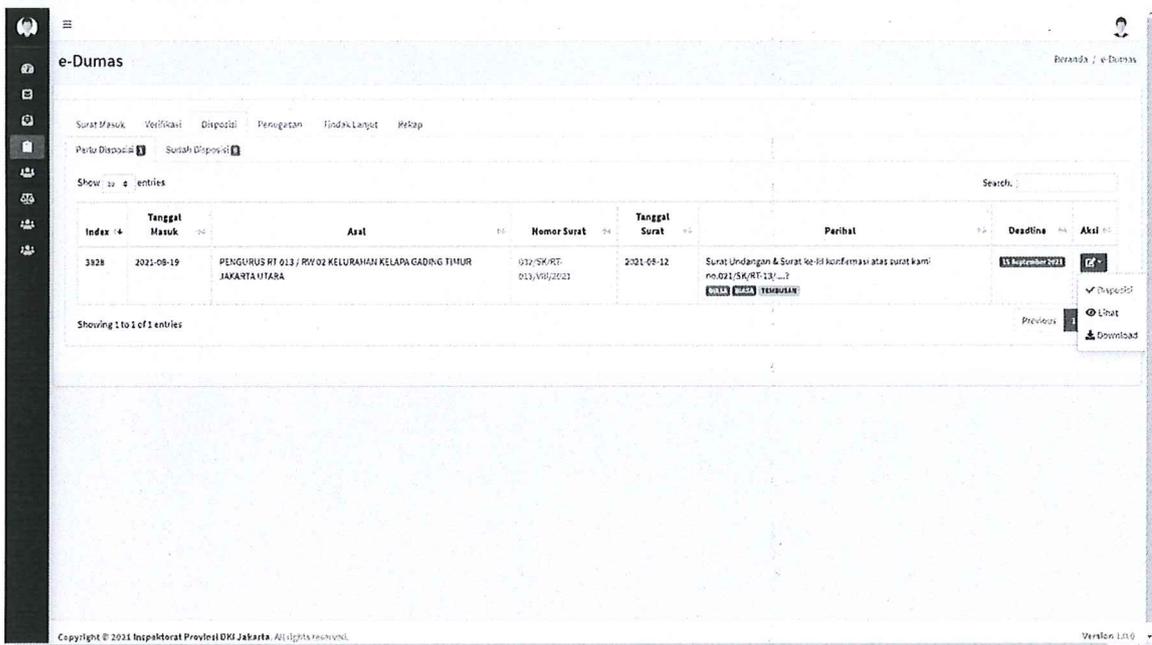


Pengaduan yang telah ditelaah atau diverifikasi akan masuk ke tabel berikutnya yaitu tabel Sudah Verifikasi.

C. Halaman Disposisi



Halaman Disposisi merupakan halaman untuk memberikan disposisi pengaduan yang telah ditelaah atau diverifikasi. Halaman Disposisi hanya dapat diakses oleh oleh Inspektur Provinsi DKI Jakarta dan Sekretaris Inspektorat Provinsi DKI Jakarta namun Sekretaris hanya dapat melihat. Halaman Disposisi terbagi dalam 2 (dua) tabel yaitu Perlu Disposisi dan Sudah Disposisi.



Inspektur Provinsi DKI Jakarta dapat memberikan disposisi pengaduan dengan cara mengklik tombol Aksi yang terdapat pada tabel Perlu Disposisi, lalu klik tulisan

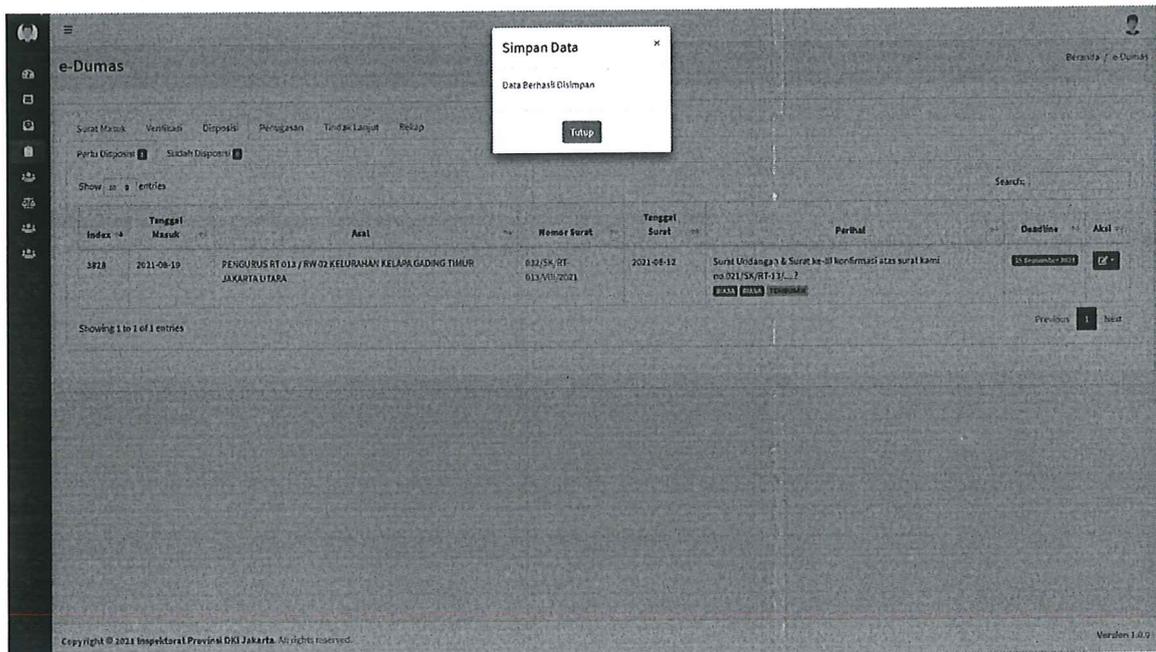
Disposisi dan akan diarahkan pada halaman Tambah Data seperti pada gambar dibawah ini.

The screenshot shows the 'Tambah Data' modal form in the e-Dumas application. The form is titled 'Tambah Data' and has a close button (X) in the top right corner. It contains three main sections: 'Disposisi Kepada *', 'Isi Disposisi *', and 'Catatan Disposisi *'. The 'Disposisi Kepada *' field is currently empty. The 'Isi Disposisi *' field is a dropdown menu with 'Periksa' selected. The 'Catatan Disposisi *' field is also empty. At the bottom right of the form is a 'Simpan' button. The background shows a list of incoming letters with columns for 'Index', 'Tanggal Masuk', and 'PENGURUS RT 013 / RW 02 KE JAKARTA UTARA'. The first entry has an index of 3828 and a date of 2021-08-19. The interface also includes a search bar, a calendar widget, and a 'Perhatikan' section with a 'Deadline' of 23 September 2021.

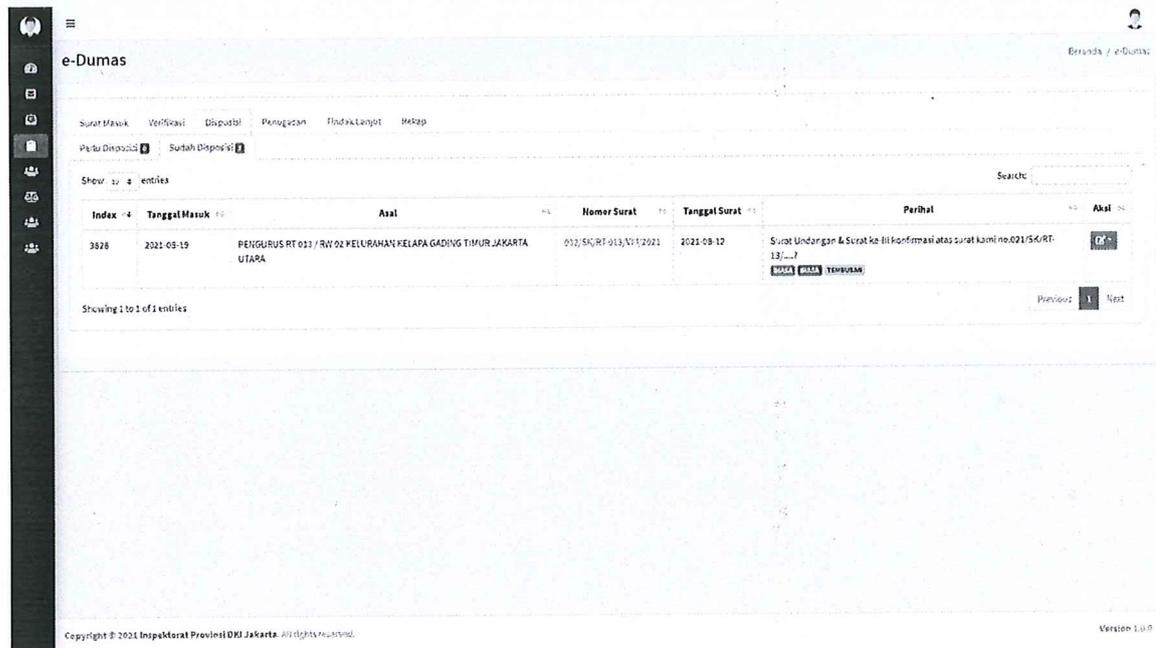
Inspektur Provinsi wajib menentukan tujuan disposisi, isi disposisi, dan catatan disposisi.

This screenshot shows the same 'Tambah Data' modal form, but now it is filled out. The 'Disposisi Kepada *' field contains the text 'Inspektur Pembantu Wilayah Kota Adm. Jakarta Utara'. The 'Isi Disposisi *' field remains 'Periksa'. The 'Catatan Disposisi *' field now contains the text 'Lakukan pemeriksaan'. The 'Simpan' button is still present at the bottom right. The background interface is identical to the previous screenshot, showing the list of incoming letters and the search bar.

Jika telah selesai, maka dapat disimpan dengan cara mengklik tombol Simpan.



Jika berhasil, maka akan muncul notifikasi Data Berhasil Disimpan.



Pengaduan yang telah diberi disposisi akan masuk ke tabel berikutnya yaitu tabel Sudah Disposisi.

D. Halaman Penugasan

e-Dumas

Bevinda F. e-Dumas

Surat Masuk Verifikasi Disposisi Penugasan Tindak Lanjut Rekap

Perlu Penugasan Perlu Disposisi Sudah Penugasan/Disposisi

Show 1 of 1 entries

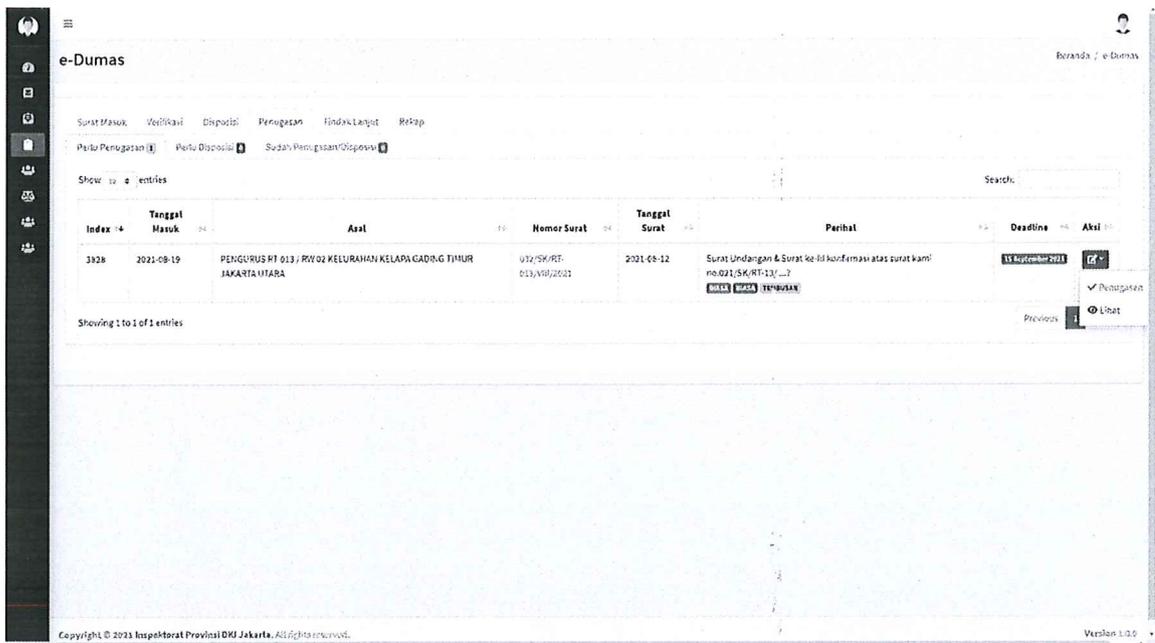
Index	Tanggal Masuk	Asal	Nomor Surat	Tanggal Surat	Perihal	Deadline	Aksi
3928	2021-08-19	PENGURUS RT 013 / RW 02 KELURAHAN KELAPA GADING TIMUR JAKARTA UTARA	072/SK/RT/013/019/2021	2021-08-12	Surat Undang-an & Surat Se-El konfirmasi atas surat kami no.021/SK-RT-12...?	15 September 2021	Aksi

Showing 1 to 1 of 1 entries

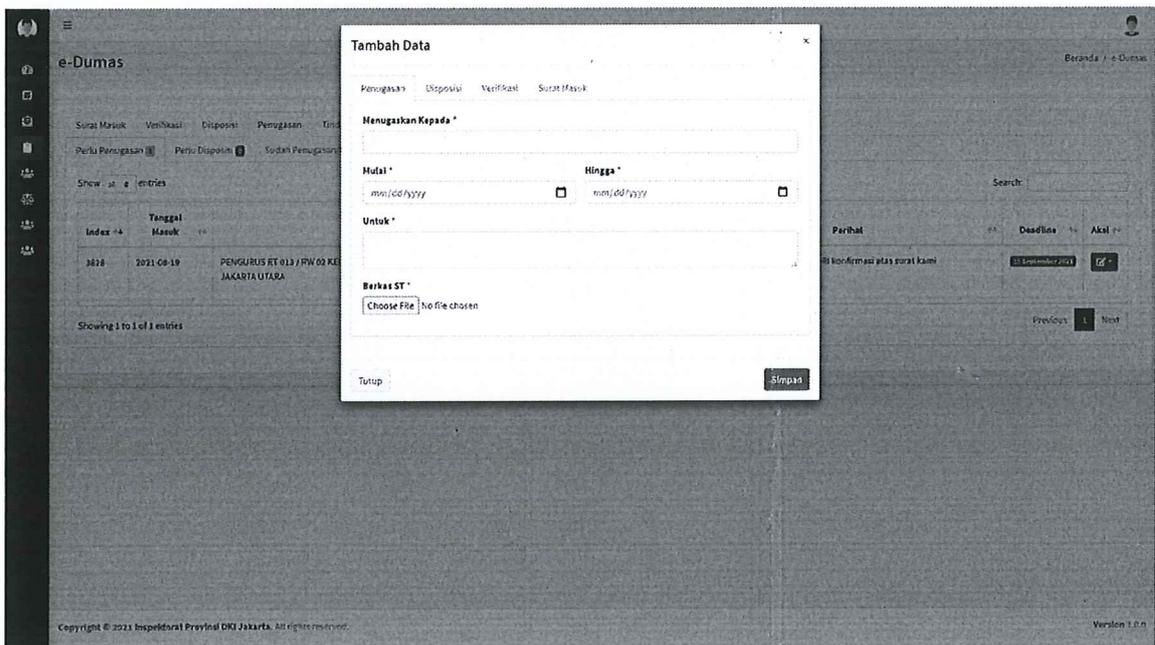
Copyright © 2021 Inspektorat Provinsi DKI Jakarta. All rights reserved. Versi: 1.0.0

Halaman Penugasan merupakan halaman untuk memberikan penugasan dari pengaduan yang telah diberi disposisi. Halaman Penugasan dapat diakses oleh Inspektur Pembantu dan Kasubbag, dapat pula diakses oleh Inspektur Provinsi DKI Jakarta dan Sekretaris Inspektorat Provinsi DKI Jakarta namun Inspektur Provinsi dan Sekretaris hanya dapat melihat. Halaman Penugasan terbagi dalam 3 (tiga) tabel yaitu Perlu Penugasan, Perlu Disposisi, dan Sudah Penugasan/Disposisi.

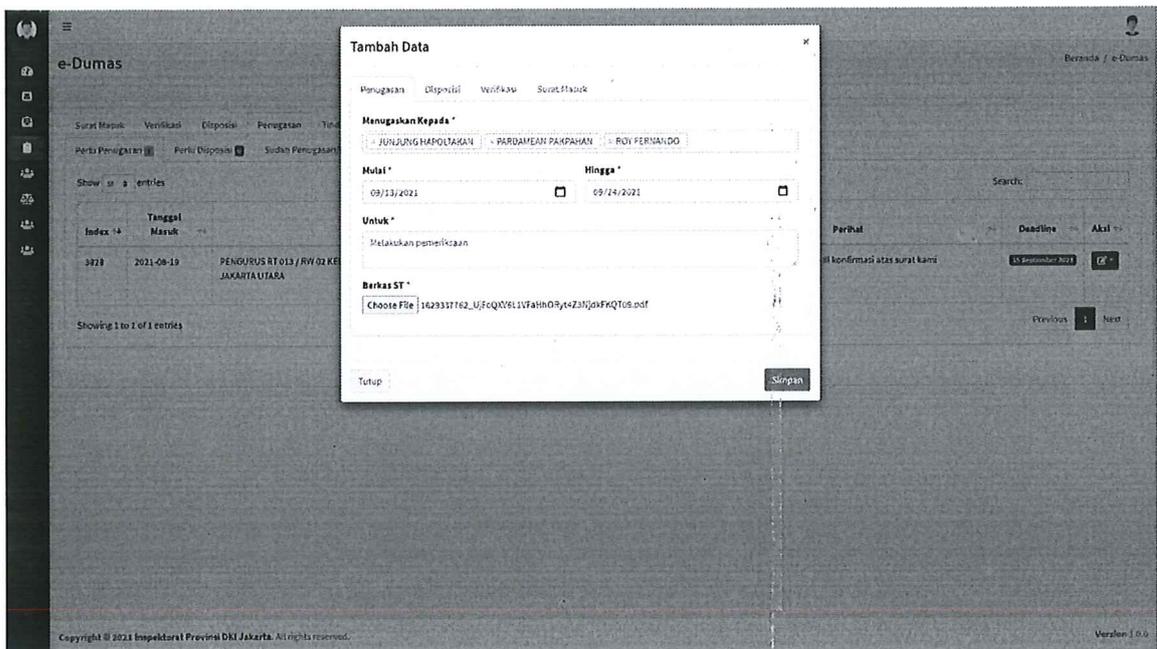
Tabel Perlu Penugasan berisi pengaduan yang mendapat disposisi Periksa dan Limpahkan, sedangkan tabel Perlu Disposisi berisi pengaduan yang mendapat disposisi selain Periksa dan Limpahkan.



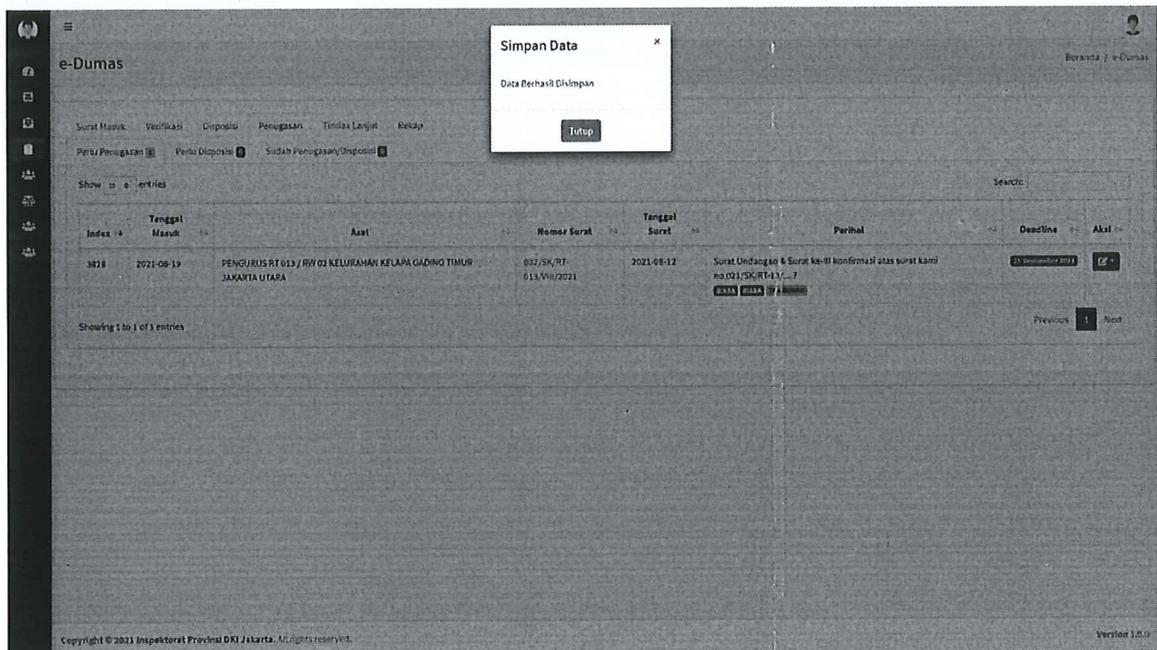
Inspektur Pembantu atau Kasubbag dapat membuat penugasan dengan cara mengklik tombol Aksi yang terdapat pada tabel Perlu Penugasan, lalu klik tulisan Penugasan dan akan diarahkan pada halaman Tambah Data seperti pada gambar dibawah ini.



Inspektur Pembantu atau Kasubbag wajib menentukan anggota penugasan, tanggal mulai penugasan, tanggal akhir penugasan, dan catatan penugasan.



Jika telah selesai, maka dapat disimpan dengan cara mengklik tombol Simpan.



Jika berhasil, maka akan muncul notifikasi Data Berhasil Disimpan.

The screenshot shows the 'e-Dumas' interface with the 'Sudah Penugasan/Disposisi' tab selected. The table below shows the details of a complaint:

Index	Tanggal Masuk	Asal	Nomor Surat	Tanggal Surat	Perihal	Aksi
3828	2021-08-10	PENGURUS RT 013 / RW 02 KELURAHAN KELAPA GADING TIMUR JAKARTA UTARA	012/SK/RT/013/01/2021	2021-08-12	Surat Undangan & Surat ke-BI konfirmasi atas surat kami no.021/SK/RT-13/...?	[BACA] [BACA] [TIDAK LAMBAT]

Showing 1 to 1 of 1 entries

Pengaduan yang telah diberi penugasan akan masuk ke tabel berikutnya yaitu tabel Sudah Penugasan/Disposisi.

E. Halaman Tindak Lanjut

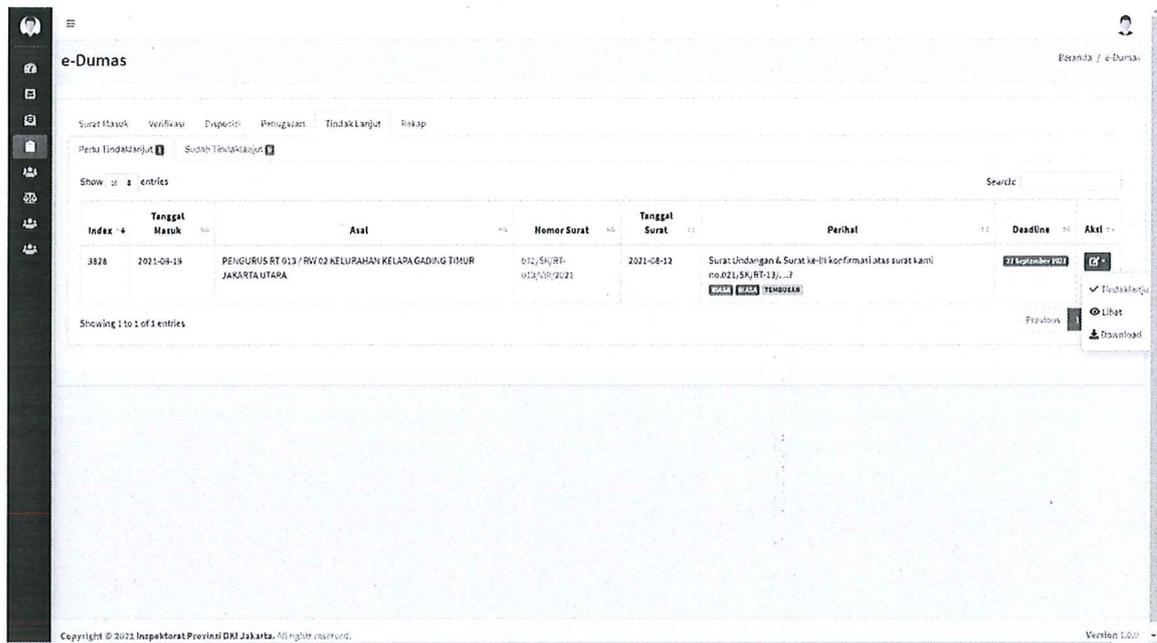
The screenshot shows the 'e-Dumas' interface with the 'Tindak Lanjut' tab selected. The table below shows the details of a complaint:

Index	Tanggal Masuk	Asal	Nomor Surat	Tanggal Surat	Perihal	Deadline	Aksi
3828	2021-08-10	PENGURUS RT 013 / RW 02 KELURAHAN KELAPA GADING TIMUR JAKARTA UTARA	012/SK/RT/013/01/2021	2021-08-12	Surat Undangan & Surat ke-BI konfirmasi atas surat kami no.021/SK/RT-13/...?	11 September 2021	[BACA] [BACA] [TIDAK LAMBAT]

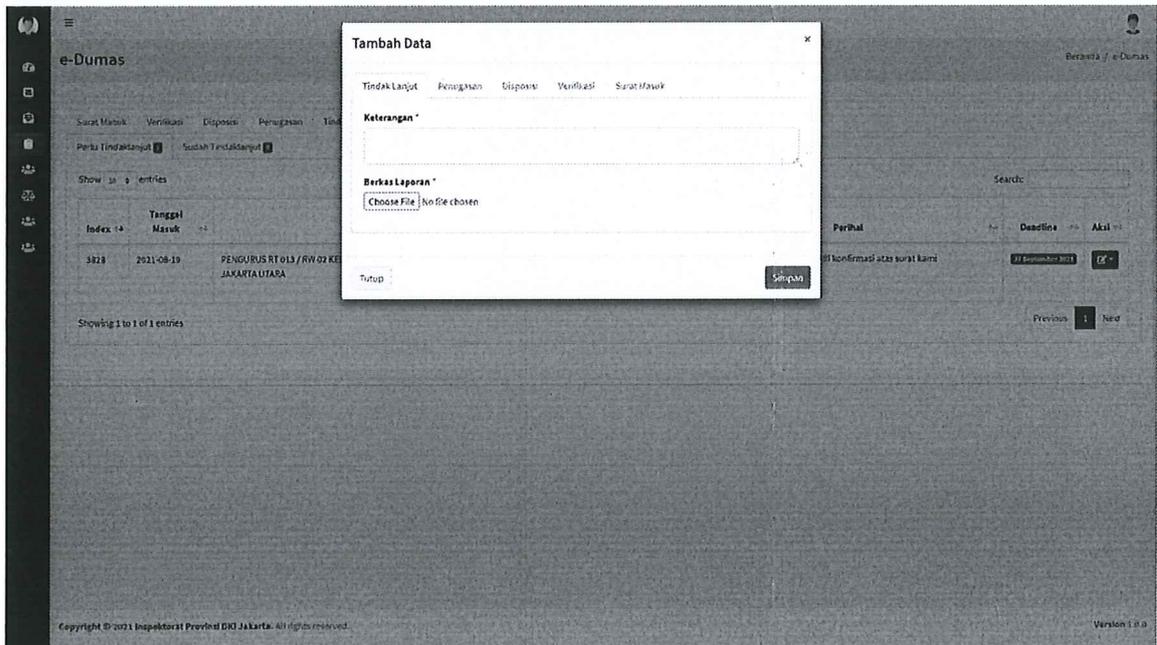
Showing 1 to 1 of 1 entries

Halaman Tindak Lanjut merupakan halaman untuk menindaklanjuti pengaduan yang telah diberi penugasan. Halaman Tindak Lanjut dapat diakses oleh Inspektur Pembantu, Kasubbag, maupun JFT/JFU. Halaman Tindak Lanjut dapat pula diakses oleh Inspektur Provinsi DKI Jakarta dan Sekretaris Inspektorat Provinsi DKI Jakarta

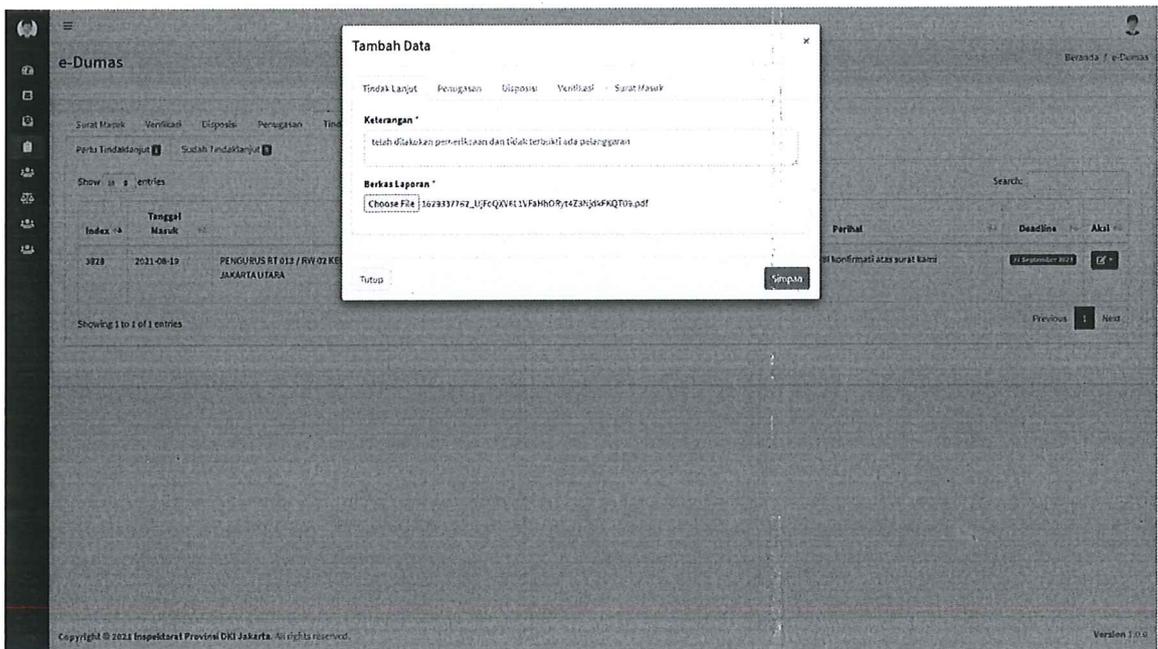
namun Inspektur Provinsi dan Sekretaris hanya dapat melihat. Halaman Penugasan terbagi dalam 2 (dua) tabel yaitu Perlu Tindaklanjuti dan Sudah Tindaklanjuti.



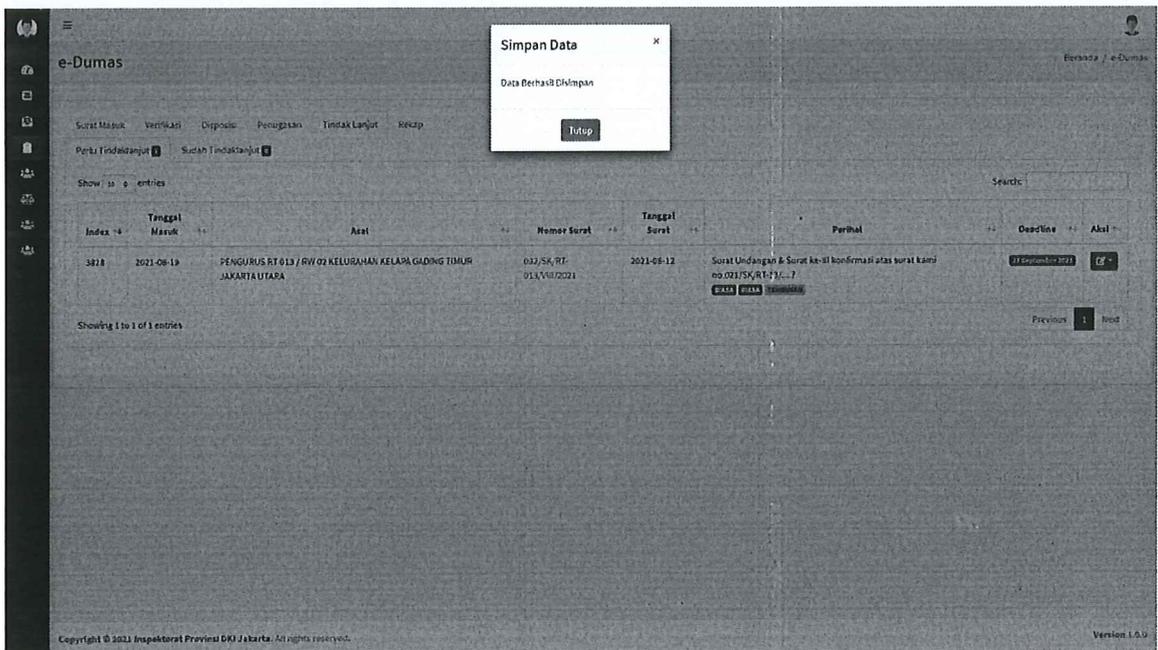
Inspektur Pembantu, Kasubbag, maupun JFT/JFU dapat menindaklanjuti pengaduan dengan cara mengklik tombol Aksi yang terdapat pada tabel Perlu Tindaklanjuti, lalu klik tulisan Tindaklanjuti dan akan diarahkan pada halaman Tambah Data seperti pada gambar dibawah ini.



Inspektur Pembantu, Kasubbag, maupun JFT/JFU wajib mengisi keterangan tindaklanjuti dan mengunggah berkas tindaklanjuti.



Jika telah selesai, maka dapat disimpan dengan cara mengklik tombol Simpan.



Jika berhasil, maka akan muncul notifikasi Data Berhasil Disimpan.

e-Dumas

Beranda / e-Dumas

Surat Masuk Verifikasi Disposisi Penugasan Tindak Lanjut Rekap

Tampilkan Sembunyikan Kolom Tanggal Masuk - Aksi - Nomor Surat - Tanggal Surat - Perihal - Kategori - Bidang Kategori - Sumber - Tindak Lanjut - Keterangan - Ihtas

Export

Index	Tanggal Masuk	Asal	Nomor Surat	Tanggal Surat	Perihal	Aksi
3328	2021-08-19	PENGURUS RT 013 / RW 02 KELURAHAN KELAPA GADING TIMUR JAKARTA UTARA	013/SK/RT 013/01/2021	2021-08-12	Surat Undangan & Surat ke RT konfirmasi atas surat kami no 021/SK/RT-13/...	Print Refresh

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

Copyright © 2021 Inspektorat Provinsi DKI Jakarta. All rights reserved. Version 1.0.0

Pengaduan yang telah ditindaklanjuti akan masuk ke tabel berikutnya yaitu tabel Sudah Tindaklanjuti.

F. Halaman Rekap

e-Dumas

Beranda / e-Dumas

Surat Masuk Verifikasi Disposisi Penugasan Tindak Lanjut Rekap

Tampilkan Sembunyikan Kolom Tanggal Masuk - Aksi - Nomor Surat - Tanggal Surat - Perihal - Kategori - Bidang Kategori - Sumber - Tindak Lanjut - Keterangan - Ihtas

Export

Index	Tanggal Masuk	Asal	Nomor Surat	Tanggal Surat	Perihal	Kategori	Rincian Kategori	Sumber	Tindak Lanjut	Keterangan	Ihtas
4333	2021-09-14	KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA INSPEKTORAT JENDERAL	PS C4.02/55.1/4330/2021	2021-09-10	Penerapan Pengaduan Masyarakat tentang Pelaksanaan Vaksinasi Covid-19 dosis ke 3					Meninggi verifikasi	Inspektoral Pembantu Bidang Investigasi

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

Copyright © 2021 Inspektorat Provinsi DKI Jakarta. All rights reserved. Version 1.0.0

Halaman Rekap merupakan halaman berisi daftar pengaduan beserta perkembangannya. Halaman Rekap dapat diakses oleh Inspektur Provinsi DKI Jakarta, Sekretaris Inspektorat DKI Jakarta, dan Inspektur Pembantu Bidang Investigasi. Rekap pengaduan dapat diekspor kedalam file Microsoft Excel.