



TATA CARA PENGADUAN MELALUI WEBSITE

MEDIA CENTER

Media Center Pemerintah Kota Surabaya

Layanan Penyampaian Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya

Buat Pengaduan



Tentang Kami

Media Center Pemerintah Kota Surabaya digagas untuk menampung partisipasi masyarakat baik dalam bentuk keluhan/pengaduan/informasi/saran pada proses pembangunan kota yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya secara satu pintu melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Anda dapat mengakses layanan kami melalui kanal-kanal berikut ini :



Punya Pertanyaan? Chat dengan kami.

Total Pengaduan

6055

Status laporan

14

Total Belum Ditanggapi

12

Total Ditunda

605

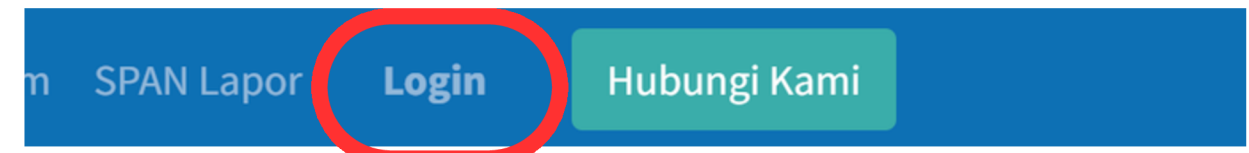
Total Sedang Ditindaklanjuti

10

Total Sudah Ditindaklanjuti

5414

Total Selesai



Buka browser, masukkan url : mediacenter.surabaya.go.id lalu akan muncul tampilan halaman utama seperti di gambar. Klik Login untuk masuk agar bisa melihat keluhan saya.

HALAMAN UTAMA

HALAMAN LOGIN



Media Ceter Surabaya

[Beranda](#)

[Pengaduan](#)

[Tentang Layanan](#)

[Web Utama](#)

[Whistleblowing System](#)

[SPAN Laporan](#)

[Login](#)

[Hubungi Kami](#)

Email

mochalfarizi087@gmail.com

Kata Sandi

.....

Log masuk

Login dengan Wargaku

Login dengan Kantorku

[Tidak punya akun?](#)

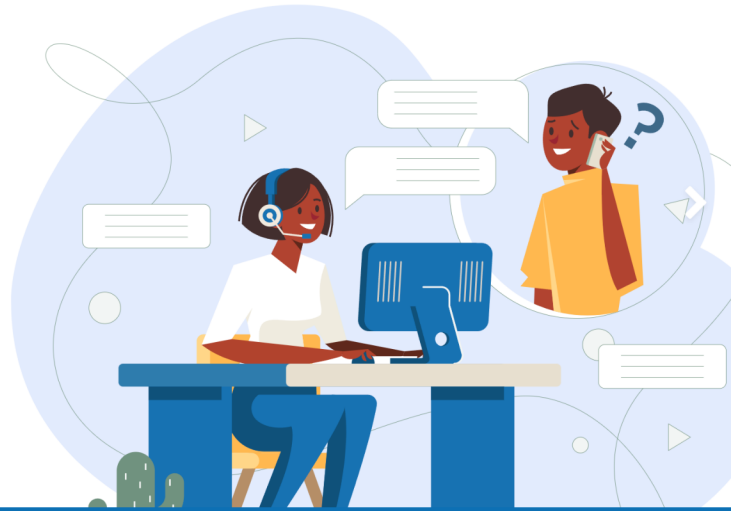
[Atur Ulang Kata Sandi](#)

Masukkan Email/Username dan Password kemudian Login.

Media Center Pemerintah Kota Surabaya

Layanan Penyampaian Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya

Buat Pengaduan



Tentang Kami

Media Center Pemerintah Kota Surabaya digagas untuk menampung partisipasi masyarakat baik dalam bentuk keluhan/pengaduan/informasi/saran pada proses pembangunan kota yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Surabaya secara satu pintu melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya.

Anda dapat mengakses layanan kami melalui kanal-kanal berikut ini :



Punya Pertanyaan? Chat dengan kami.

Total Pengaduan

6104

Status laporan

8

Total Belum Ditanggapi

14

Total Ditunda

601

Total Sedang Ditindaklanjuti

15

Total Sudah Ditindaklanjuti

5466

Total Selesai

Media Center Pemerintah Kota Surabaya

Layanan Penyampaian Pengaduan Masyarakat Kota Surabaya

Buat Pengaduan



Klik untuk membuat pengaduan

Buat Keluhan/Pengaduan/Informasi/Saran

Sampaikan laporan Anda langsung kepada Pemerintah Kota Surabaya

Pengaduan *

Upload Lampiran

 No file chosen

Kategori *

Topik *

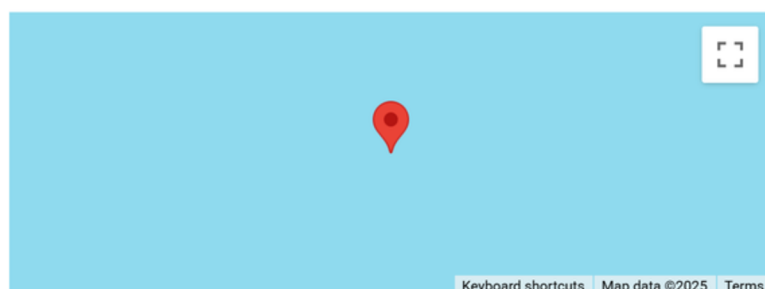
Jenis Topik

OPD *

Kecamatan *

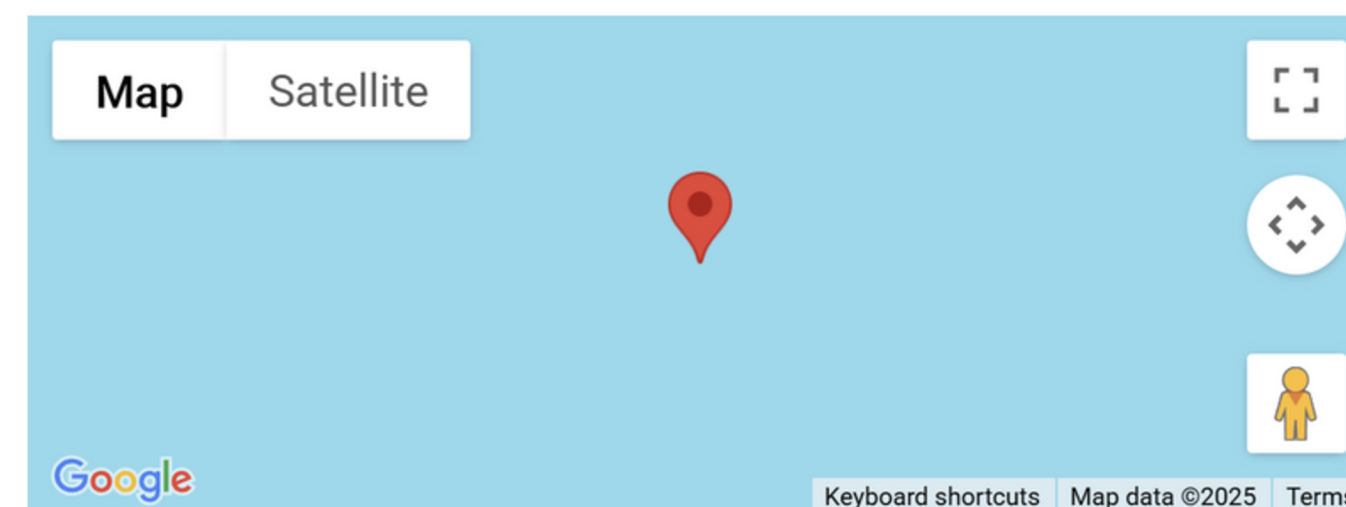
Kelurahan *

Lokasi Detail



Buat Pengaduan

DAFTAR PENGADUAN



Buat Pengaduan

2

Lalu klik "Buat pengaduan"

1

Kemudian isi sesuai yang diminta lalu klik

HASIL DARI PENGADUAN

Beranda Kembali

500: Internal Server Error

[Melacak kembali](#)

```
Traceback (most recent call last):
  File "/odoo/odoo-server/odoo/addons/base/models/ir_http.py", line 237, in _dispatch
    result = request.dispatch()
  File "/odoo/odoo-server/odoo/http.py", line 813, in dispatch
    r = self._call_function(**self.params)
  File "/odoo/odoo-server/odoo/http.py", line 370, in _call_function
    return checked_call(self.db, *args, **kwargs)
  File "/odoo/odoo-server/odoo/service/model.py", line 94, in wrapper
    return f(dbname, *args, **kwargs)
  File "/odoo/odoo-server/odoo/http.py", line 358, in checked_call
    result = self.endpoint(*a, **kw)
  File "/odoo/odoo-server/odoo/http.py", line 919, in __call__
    return self.method(*args, **kw)
  File "/odoo/odoo-server/odoo/http.py", line 544, in response_wrap
    response = f(*args, **kw)
  File "/odoo/custom/addons/mediacenter/controllers/main_controller.py", line 164, in create
    'email': request.env.user.email or partner_id.email
  File "<decorator-gen-180>", line 2, in create
  File "/odoo/odoo-server/odoo/api.py", line 330, in _model_create_single
    return create(self, arg)
  File "/odoo/custom/addons/mediacenter/models/keluhan.py", line 139, in create
    result = super(Keluhan, self).create(vals)
  File "<decorator-gen-129>", line 2, in create
  File "/odoo/odoo-server/odoo/api.py", line 352, in _model_create_multi
    return create(self, [arg])
  File "/odoo/odoo-server/addons/mail/models/mail_thread.py", line 264, in create
    threads = super(MailThread, self).create(vals_list)
  File "<decorator-gen-66>", line 2, in create
  File "/odoo/odoo-server/odoo/api.py", line 353, in _model_create_multi
    return create(self, arg)
  File "/odoo/odoo-server/odoo/addons/base/models/ir_fields.py", line 534, in create
```

tidak berjalan dengan semestinya (error)

HALAMAN LAYANAN MEDIA CENTER



Media Ceter Surabaya

Beranda

Pengaduan

Tentang Layanan

Web Utama



Moch Kemal Alfarizi

Hubungi Kami



Media Ceter Surabaya

Beranda

Pengaduan

Tentang Layanan

Web Utama



Moch Kemal Alfarizi

Hubungi Kami

Prosedur Operasion

1. POS Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat

2. POS Pengaduan dengan Pelapor yang tidak Berke

3. POS Pengaduan dengan Pelapor yang tidak Memberikan Konfirmasi terhadap Hasil Tidak Lanjut Pengaduan

4. POS Pengaduan dengan Uraian Pengaduan yang Tidak Jelas atau Tidak Spesifik

5. POS Pengaduan Masyarakat yang Berulang

6. POS Pengaduan Masyarakat yang Terindikasi Gangguan Jiwa

SOP Pengaduan

Maklumat Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik

SK Tim Pengelola Pengaduan

SKM WargaKu

Panduan Penggunaan WargaKu

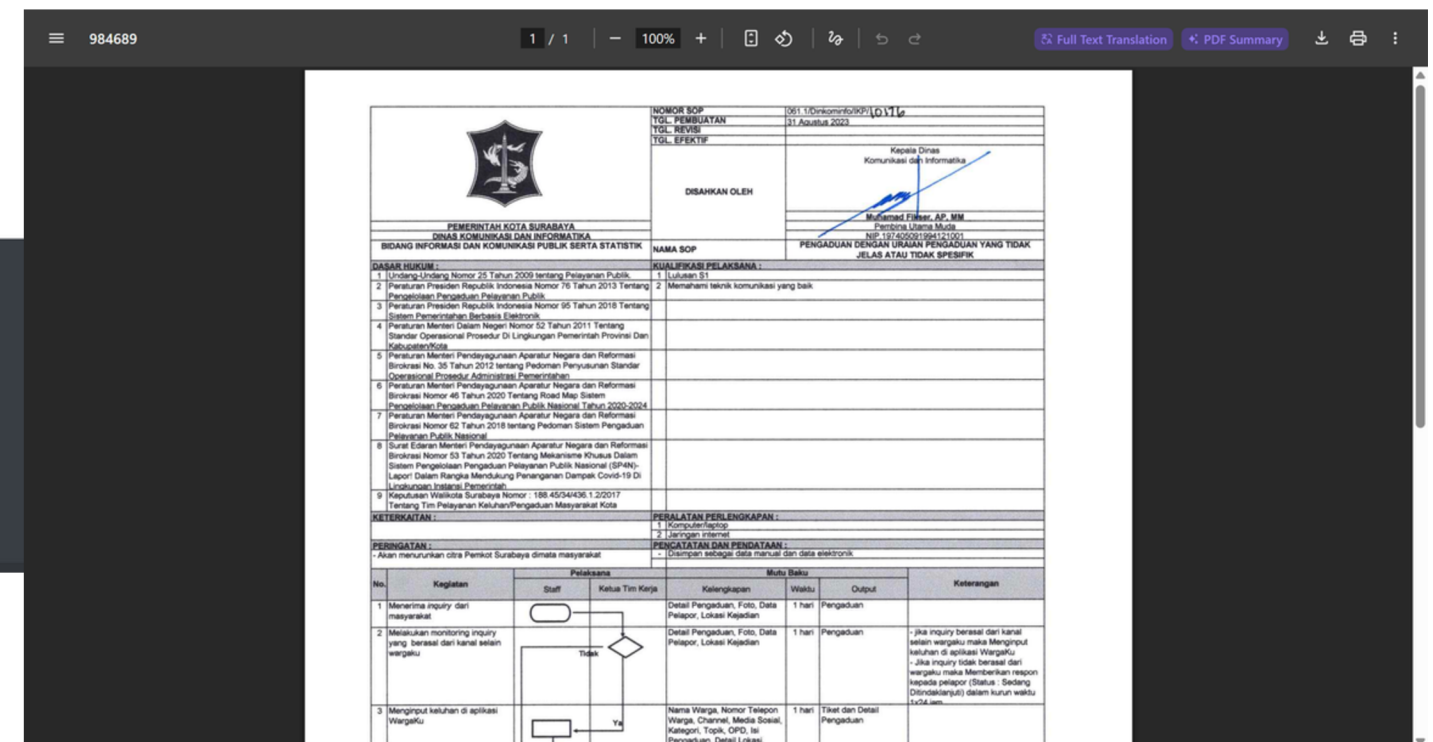
Klik "Tentangn pelayanan untuk melihat layanan apa saja yang tersedia"

SOP PENGADUAN

Prosedur Operasional Standar Pengaduan

1. POS Pelayanan Keluhan/Pengaduan Masyarakat
2. POS Pengaduan dengan Pelapor yang tidak Berkenan Memberikan Identitas
3. POS Pengaduan dengan Pelapor yang tidak Memberikan Konfirmasi terhadap Hasil Tindak Lanjut Pengaduan
4. POS Pengaduan dengan Uraian Pengaduan yang Tidak Jelas atau Tidak Spesifik
5. POS Pengaduan Masyarakat yang Berulang
6. POS Pengaduan Masyarakat yang Terindikasi Gangguan Jiwa

1 - 6 adalah link dan dapat di klik dengan hasil berkas PDF



tampilan berkas

HALAMAN MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK

Maklumat Pelayanan Publik



DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
KOTA SURABAYA

MAKLUMAT PELAYANAN

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, kami segenap pimpinan dan karyawan/karyawati Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya berkomitmen :

- 1 Memberikan pelayanan publik yang profesional, tidak diskriminatif dan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.
- 2 Menerima kritik, saran, dan pengaduan masyarakat atas pelayanan publik yang dinilai kurang memuaskan melalui berbagai media yang telah disiapkan.
- 3 Siap menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai ketentuan.

Surabaya, 03 Januari 2022
KEPALA DINAS


Muhamad Fikser AP. MM
Pembina Utama Muda
NIP. 197405091994121001

HALAMAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

Standar Pelayanan Publik

STANDAR PELAYANAN



PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA SURABAYA
MELALUI APLIKASI WARGAKU

PERSYARATAN



Warga Kota Surabaya

PROSEDUR



1. Pelapor mengunduh aplikasi WargaKu Surabaya
2. Pelapor membuat akun WargaKu
3. Pelapor masuk ke akun WargaKu
4. Pelapor membuat pengaduan kepada Perangkat Daerah (PD) yang dituju
5. Petugas PD menanggapi respon pertama pengaduan 1x24 jam
6. Petugas PD menindaklanjuti pengaduan
7. Petugas PD menutup pengaduan (pengaduan dinyatakan selesai)

PRODUK PELAYANAN



Tindak Lanjut Hasil
Pengaduan Pelayanan Publik



JANGKA WAKTU PELAYANAN

Respon Tanggapan : 1 x 24 Jam

Tindak Lanjut

Pengaduan Administratif : 1-3 hari kerja
Pengaduan Fisik : 4-11 hari kerja
Pengaduan Lain-Lain : 11-13 hari kerja

PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN



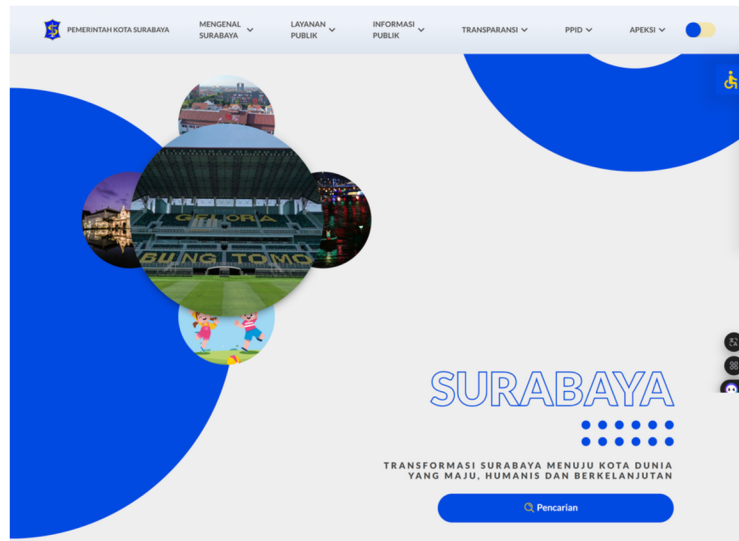
Email : mediacenter@surabaya.go.id
Website : mediacenter.surabaya.go.id
Whatsapp/call center : 081230257000



BIAYA

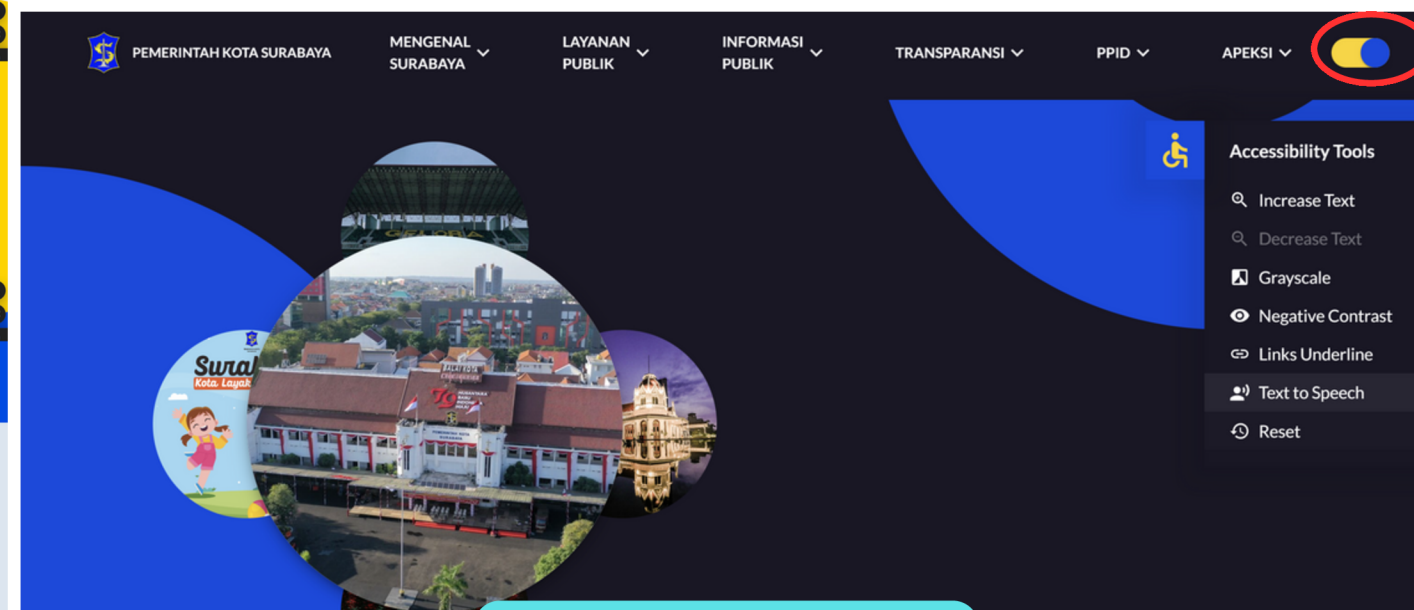
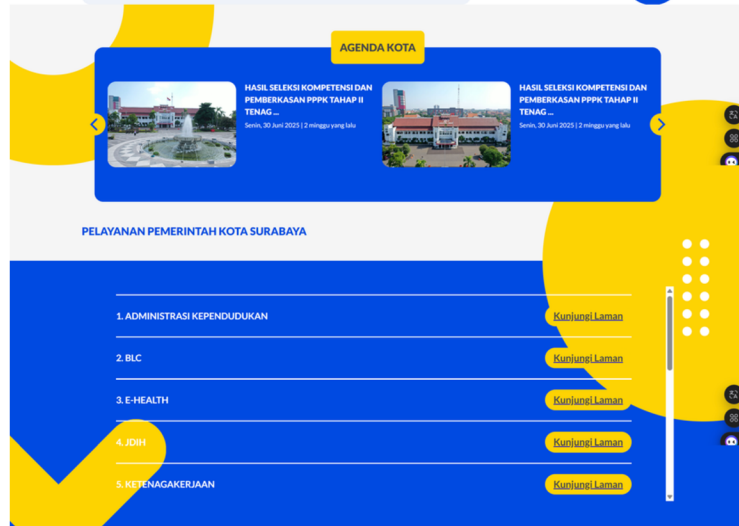
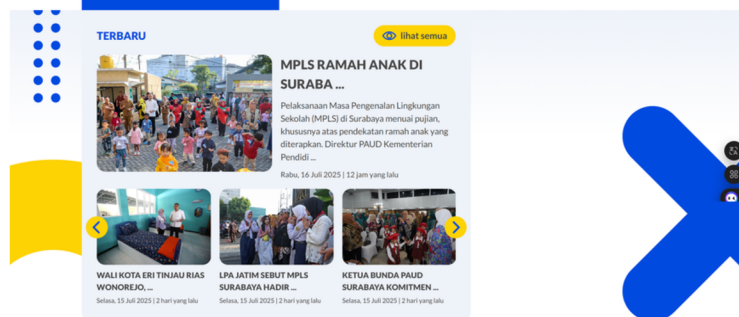
Tidak dipungut biaya

HALAMAN WEB UTAMA

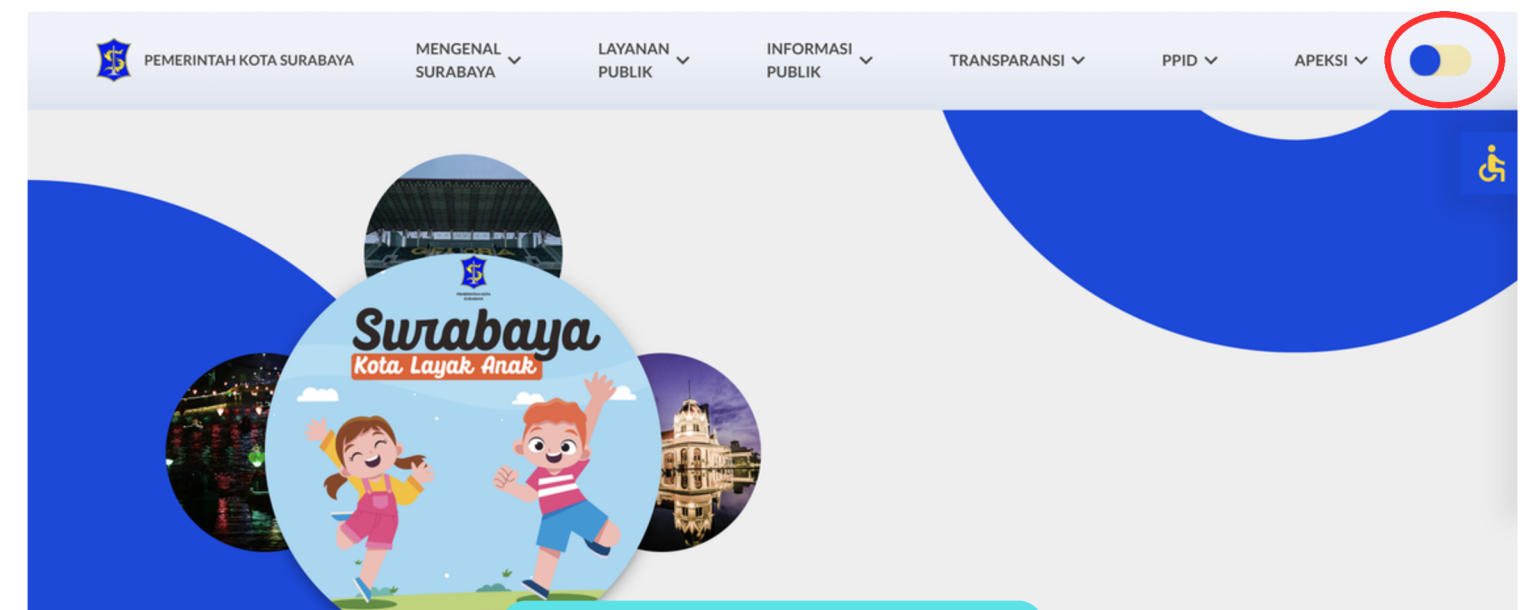


Disini bisa melihat lengkap informasi mengenai kota Surabaya

Halaman bisa berganti tema terang dan gelap dan ada accessibility tools



Halaman Gelap



Halaman Terang

HALAMAN PENGADUAN WBS

Whistleblowing System

SPAN Lapor

Klik "Tulis Pengaduan"
cari "kategori".



BERANDA

INFORMASI

TULIS PENGADUAN

PANTAU ADUAN

Tulis Pengaduan

Apabila Anda mendapati adanya pelanggaran di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, laporkan pada Inspektorat Kota Surabaya. Laporan Anda akan ditindaklanjuti apabila sesuai dengan syarat/kriteria Laporan. Anda tidak perlu khawatir terungkapnya identitas diri anda karena Inspektorat Kota Surabaya akan **MERAHASIAKAN & MELINDUNGI** Identitas Anda sebagai whistleblower. Kami sangat menghargai informasi yang Anda laporkan. Fokus kami kepada materi informasi yang Anda Laporkan. Sebagai bentuk terimakasih kami terhadap laporan yang Anda kirim, kami berkomitmen untuk merespon laporan Anda selambat-lambatnya 15 (Lima Belas) hari kerja sejak laporan Anda dikirim.

Silahkan memilih kategori pengaduan:

Pilih Kategori

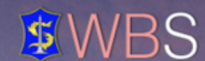
Cari..

- Merugikan Keuangan Negara
- Suap Menyuap
- Penggelapan Dalam Jabatan
- Pemerasan
- Perbuatan Curang

Pemerintah Kota Surabaya bagi Anda yang memiliki

Peraturan Walikota Surabaya

INSPEKTORAT KOTA SURABAYA



BERANDA

INFORMASI

TULIS PENGADUAN

PANTAU ADUAN

Whistleblowing System Pemerintah Kota Surabaya

Mari bersama-sama menciptakan Pemerintahan yang jujur dan bersih. Laporkan setiap pelanggaran yang terjadi di lingkungan kerja Pemerintah Kota Surabaya.



FORM PENGADUAN WBS

1. Buat Akun

Buat akun untuk memantau pengaduan Anda. Jika Anda sudah pernah membuat akun, silahkan [Login Disini](#) sebelum membuat pengaduan baru.

Username	<input type="text"/>
Password	<input type="password"/>
Konfirmasi Password	<input type="password"/>


2. Lengkapi Identitas Anda

Lengkapi identitas diri Anda untuk mempermudah Tim Whistleblowing System melakukan verifikasi data atas pengaduan Anda. Pengaduan dengan identitas pelapor yang tidak jelas tidak dapat ditindaklanjuti.

Nama Lengkap	<input type="text"/>
NIK	<input type="text"/>
E-Mail	<input type="text"/>
No. Telp	<input type="text"/>
Alamat	<input type="text"/>

3. Detail Pengaduan

Lengkapi seluruh form berikut. Sampaikan laporan Anda secara detail dan jelas.

Nama Terlapor	<input type="text"/>
Perangkat Daerah	<input type="text"/>
Tempat Kejadian	<input type="text"/>
Tanggal Kejadian	<input type="text"/>
Detail Pengaduan	<input type="text"/>
Bukti Pendukung	<input type="button" value="PILIH FILE..."/> <small>File yang diizinkan adalah pdf atau gambar (jpg, jpeg, png atau gif) dengan ukuran maksimal 5MB. Anda juga bisa menyampaikan Bukti Pendukung secara langsung ke Kantor Inspektorat Kota Surabaya.</small>
Kode Keamanan	 Masukkan kode keamanan di atas: <input type="text"/>

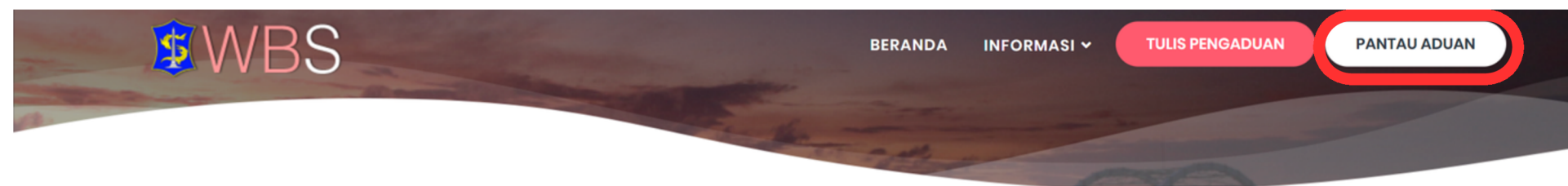
1

Masukkan Form dengan lengkap kemudian

2

Klik "Kirim Pengaduan"

HALAMAN PANTAU PENGADUAN



Pantau Pengaduan

Kami sangat menghargai informasi yang Anda laporkan. Fokus kami kepada materi informasi yang Anda Laporkan. Untuk memantau progress tindak lanjut atas pengaduan Anda, silahkan memasukkan username dan kata sandi Anda pada form login dibawah ini. Jika Anda belum memiliki Akun, silahkan [Buat Akun dan Tulis Pengaduan](#).

Login

Username

Password

Kode Keamanan



Masukkan kode keamanan diatas:

LOGIN →

Klik "Pantau pengaduan" lalu login isi username dan password, Kode keamanan kemudian klik "login"



Aplikasi Whistleblowing System disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya bagi Anda yang memiliki informasi dan ingin melaporkan suatu perbuatan berindikasi korupsi yang terjadi di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.


DATA PENDUKUNG

Tugas & Fungsi Inspektorat


Peraturan Walikota Surabaya

HUBUNGI KAMI

Hubungi kami apabila Anda membutuhkan bantuan lebih lanjut tentang Whistleblowing System

 **INSPEKTORAT KOTA SURABAYA**
Jl. Sedap Malam No.5-7, Surabaya

 **EMAIL:**
inspektorat@surabaya.go.id

 **TELP:**
(031) 5312144 Ext.128

HALAMAN INFORMASI WBS



BERANDA

INFORMASI

TULIS PENGADUAN

PANTAU ADUAN

1

KRITERIA PENGADUAN

Syarat/Kriteria Laporan Agar Bisa Diproses Lebih Lanjut

WHAT 1 Apa perbuatan berindikasi Tindak Pidana Korupsi/pelanggaran yang diketahui	WHO 2 Siapa yang bertanggungjawab/terlibat dan terkait dalam perbuatan tersebut	WHERE 3 Dimana tempat terjadinya perbuatan tersebut dilakukan
WHEN 4 Kapan waktu perbuatan pelanggaran tersebut dilakukan	HOW 5 Bagaimana cara perbuatan tersebut dilakukan (modus, cara, dan sebagainya)	EVIDENCE 6 Dilengkapi bukti permulaan (dokumen / gambar / rekaman) yang mendukung

Anda tidak perlu khawatir terungkapnya identitas diri anda karena Inspektorat Kota Surabaya akan **MERAHASIAKAN & MELINDUNGI** Identitas Anda sebagai whistleblower. Kami sangat menghargai informasi yang Anda laporkan. Fokus kami kepada materi informasi yang Anda Laporkan. Sebagai bentuk terimakasih kami terhadap laporan yang Anda kirim, kami berkomitmen untuk merespon laporan Anda selambat-lambatnya 15 (Lima Belas) hari kerja sejak laporan Anda dikirim.

KRITERIA PENGADUAN

TATA CARA PENGADUAN

kriteria pengaduan

2

TATA CARA PENGADUAN

Tata Cara Membuat Pengaduan Melalui WBS



- 1 Periksa Kelengkapan Laporan Anda**
Sebelum melaporkan pengaduan Anda di Whistleblowing System Pemerintah Kota Surabaya, periksa kembali kelengkapan pengaduan Anda apakah telah sesuai dengan kriteria pengaduan yang telah ditetapkan.
Pengaduan dengan data lengkap dan sesuai dengan kriteria pengaduan akan mempercepat proses tindak lanjut atas aduan Anda.
- 2 Isi Formulir Pengaduan**
- 3 Simpan & jaga kerahasiaan Kode Akun Anda**
- 4 Pantau Pengaduan**

Untuk melihat paduan kriteria dan tata cara pengaduan untuk yang masih bingung

Tata Cara Pengaduan