

Masyarakat dapat melaporkan pengaduan terkait layanan dan/atau dugaan pelanggaran disiplin atau kode etik pegawai DJKN dengan cara:

1. Datang langsung di Area Pelayanan Terpadu KPKNL Cirebon;
2. Telepon (0231) 202513;
3. Whatsapp Pengaduan (0811 2404 844);
4. Email Pengaduan (kpknlcirebon@kemenkeu.go.id);
5. SP4N Lapor (<https://www.lapor.go.id>);
6. Wise Kementerian Keuangan (<https://www.wise.kemenkeu.go.id>).

Dalam Hal Pengaduan diajukan secara lisan :

1. Pelapor datang menghadap sendiri ke APT KPKNL Cirebon dengan menunjukkan identitas diri;
2. Petugas Pengaduan memasukkan laporan Pengaduan kedalam aplikasi wise@kemenkeu.go.id dan akan memberikan *feedback* kepada Pelapor guna memonitor tindak lanjut penanganan pengaduan.

Dalam Hal Pengaduan diajukan secara tertulis, memuat :

1. Identitas Pelapor;
2. Identitas Terlapor jelas perbuatan yang diduga dilanggar harus dilengkapi dengan waktu dan tempat kejadian, alasan penyampaian pengaduan, bagaimana pelanggaran itu terjadi misalnya apabila perbuatan yang diadukan berkaitan dengan pemeriksaan suatu perkara, pengaduan harus dilengkapi dengan nomor perkara;
3. Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung Pengaduan yang disampaikan misalnya bukti atau keterangan ini termasuk nama, alamat, dan nomor kontak pihak lain yang dapat dimintai keterangan lebih lanjut untuk memperkuat pengaduan Pelapor;
4. Petugas Pengaduan memasukkan laporan Pengaduan tertulis kedalam aplikasi wise.kemenkeu.go.id dengan melampirkan dokumen pengaduan. Dokumen asli pengaduan diarsipkan pada KPKNL Cirebon dan dapat dikirim ke Unit Kepatuhan Internal DJKN bila diperlukan.

Dalam Hal Pengaduan diajukan secara elektronik, memuat :

1. Identitas Pelapor;
2. Identitas Terlapor jelas;
3. Dugaan perbuatan yang dilanggar jelas, misalnya perbuatan yang diadukan berkaitan dengan pemeriksaan suatu perkara maka Pengaduan harus dilengkapi dengan nomor perkara;
4. Menyertakan bukti atau keterangan yang dapat mendukung Pengaduan yang disampaikan misalnya bukti atau keterangan ini termasuk nama, alamat, dan nomor kontak pihak lain yang dapat dimintai keterangan lebih lanjut untuk memperkuat pengaduan Pelapor;
5. Meskipun Pelapor tidak mencantumkan identitasnya secara lengkap, namun apabila informasi pengaduan logis dan memadai. pengaduan dapat ditindaklanjuti.

Unit Penanganan Pengaduan :

Pengaduan dari masyarakat akan ditanggapi oleh Tim Pengaduan KPKNL Cirebon.