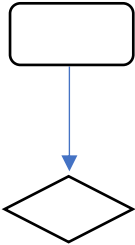


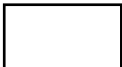
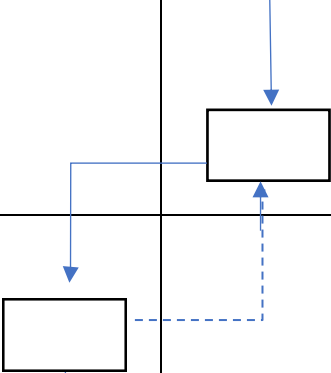



## SOP Penanganan Aduan Masuk Melalui SP4N LAPOR!

No	Kegiatan	Pelaksanaan		Mutu Baku			Keterangan
		Admin Instansi	Pejabat Penghubung	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima aduan, melakukan telaah, memverifikasi serta memeriksa kelengkapan aduan			Aduan langsung dari berbagai kanal pengaduan dan aduan yang diteruskan dari Admin Nasional Pengelola SP\$N LAPOR!	10 menit	Aduan telah diterima, ditelaah, diverifikasi serta diperiksa kelengkapannya	Apabila berkas aduan tidak lengkap, maka akan dikembalikan kepada pengadu untuk dilengkapi
2.	Mendisposisikan aduan			Aduan yang telah diterima, ditelaah, diverifikasi serta diperiksa kelengkapannya	5 menit	Aduan telah didisposisi	
3.	Memberikan respon awal			Aduan yang telah didisposisi	1 hari kerja	Aduan telah mendapatkan respon awal	
4.	Memeriksa jawaban Pengaduan			Aduan yang telah mendapat respon awal	5 menit	Aduan telah diperiksa	apabila aduan belum direspon, maka pejabat penghubung akan diingatkan oleh Admin Koordinator

5.	Menjawab/Menindaklanjuti aduan		Aduan telah diperiksa	maks 7 hari kerja (ringan), maks 14 hari kerja (sedang), maks 30 hari kerja (berat)	Aduan mendapat tindak lanjut	
6	Memantau tanggapan balik dari pelapor		Aduan telah ditindaklanjuti	10 hari kerja sejak tanggapan terakhir	Aduan telah dipantau	Apabila ada tanggapan dari pengadu, maka pejabat penghubung akan dikonfirmasi kembali untuk memberikan tanggapan balik
7	menutup aduan		Aduan yang telah ditanggapi	5 menit	Aduan selesai	Ombudsman akan menyelesaikan aduan yang tidak mendapat tindak lanjut selama lebih dari 60 hari