
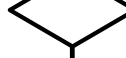


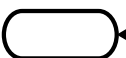

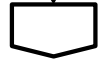

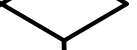






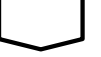



Standar Operasional Prosedur Penanganan Pengaduan

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Jabatan Pelaksana	Bidang	Tim Penanganan Pengaduan	Terlapor	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengisi formulir pengaduan							Formulir pengaduan	20 Menit	Formulir pengaduan yang terisi	
2	Melakukan pemilahan materi pengaduan. Apabila pengaduan berupa saran/informasi, diteruskan kepada Bidang yang menangani. Apabila terindikasi penyimpangan, diteruskan kepada sekretaris/ Tim Penanganan Pengaduan untuk ditindaklanjuti							Formulir pengaduan yang terisi	60 Menit	dokumen Pengaduan yang telah diverifikasi	
3	Membuat jawaban atas Pengaduan							dokumen Pengaduan yang telah diverifikasi	1 Hari	Jawaban atas Pengaduan	
4	Mencatat jawaban dalam dokumen pengaduan, menyampaikan jawaban kepada pelapor							Jawaban atas Pengaduan	60 Menit	Jawaban atas Pengaduan didokumentasi dan disampaikan	
5	Menerima laporan jawaban atas pengaduan							Jawaban atas Pengaduan	20 Menit	Jawaban atas pengaduan	
6	Menerima laporan pengaduan, mencari bukti							Dokumen laporan pengaduan	60 menit	Tindak lanjut laporan pengaduan	
											

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Jabatan Pelaksana	Bidang	Tim Penanganan Pengaduan	Terlapor	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
											
7	Memeriksa bukti atas laporan pengaduan. Apabila laporan pengaduan tidak terbukti, maka akan dibuatkan surat tanggapan atas pengaduan. Jika pengaduan terindikasi benar, akan dilakukan investigasi kepada terlapor.							Tindak lanjut laporan pengaduan	1 hari	Bukti-bukti atas pelanggaran	
8	Membuat surat tanggapan pengaduan							Bukti-bukti atas pelanggaran		Tanggapan atas pengaduan	
9	Menyerahkan surat tanggapan pengaduan kepada Pelapor, mencatat tanggapan atas pengaduan							Tanggapan atas pengaduan		Tanggapan atas pengaduan	
10	Menerima surat tanggapan atas pengaduan							Tanggapan atas pengaduan		Tanggapan atas pengaduan	
11	Menginvestigasi terlapor atas pengaduan							Tindak lanjut laporan pengaduan	1 hari	Berita acara hasil investigasi	
12	Menjawab laporan pengaduan dari pelapor dengan menyampaikan bukti-bukti							Berita acara hasil investigasi	1 Hari	Berita acara hasil investigasi beserta bukti pelanggaran	
13	Membuat Berita Acara hasil investigasi dan dilengkapi dengan bukti pendukung. Serta membuat draft surat penetapan sanksi							Berita acara hasil investigasi beserta bukti pelanggaran	1 Hari	draft surat penetapan sanksi	
											

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Jabatan Pelaksana	Bidang	Tim Penanganan Pengaduan	Terlapor	Kepala Dinas	Kelengkapan	Waktu	Output	
											
14	Memeriksa dan menandatangani draft surat penetapan sanksi							draft surat penetapan sanksi	30 Menit	surat penetapan sanksi yang telah ditandatangani	
15	Menerima sanksi atas pengaduan							surat penetapan sanksi yang telah ditandatangani	10 Menit	Melaksanakan sanksi	