

SOP PENGADUAN MASYARAKAT YANG TIDAK DAPAT DITINDAKLANJUTI

No	Kegiatan	Pengadu	Pelaksana			Mutu Baku			
			Sekretariat	Inspektur	Irbn	Kelengkapan	Waktu (hari/jam)	Output	Ket
1	2		3	5	6	7	8	9	10
1	Pelayanan penerimaan pengaduan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung (SMS, WhatsApp, Email, Surat, Media sosial / www.lapor.go.id , dsb). Penerimaan Pengaduan masyarakat dicatat dalam Agenda surat masuk lalu disediakan kepada Inspektur					Surat. Dokumen	45 menit	data base Pengaduan Masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, Pengaduan Masyarakat dicatat dalam agenda. Disampaikan kepada Inspektur	
						Surat. Dokumen, Disposisi	10 menit	Disposisi	
2	Pengaduan masyarakat yang telah didisposisi Inspektur dilakukan tindak lanjut oleh Irbn yang ditunjuk					Surat. Dokumen, Disposisi	10 menit	Disposisi	
3	Irbn yang ditunjuk supaya : Melakukan penelaahan/Verifikasi atas identitas pelapor dan terlapor, Ringkasan pengaduan meliputi 5W 2H, Kesimpulan dan saran.					Dokumen pengaduan masyarakat yang diterima	1 hari	Hasil Penelaahan Pengaduan Masyarakat, terpenuhinya kualifikasi pengaduan minimal terdapat 4 W (What, Who, Where dan When)	
4	Apabila pengaduan masyarakat yang telah diverifikasi tidak dapat ditindak lanjuti maka dibuatkan berita acara, Berita Acara atas pengaduan masyarakat yang tidak dapat ditindaklanjuti disusun yang menjelaskan bahwa pengaduan tersebut tidak dapat ditindaklanjuti sesuai dengan hasil verifikasi dan disampaikan kepada pengadu yang disetujui oleh Inspektur					Hasil Telaah Pengaduan Masyarakat	60 menit	Berita Acara, tidak dapat ditindak lanjuti karena terpenuhinya kualifikasi pengaduan minimal terdapat 4 W (What, Who, Where dan When)	