

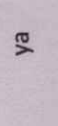








STANDART OPERASIONAL PROSEDUR  
LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO	Uraian Kegiatan	Pelaksana				PPID Pembantu	Mutu Buku			KET
		User/Pe lapor	Operator/Agen	PPID utama	Kelengkapan		Waktu	Output		
1	Melakukan registrasi layanan Pengaduan, melakukan Login Pengguna, memilih kategori Pengaduan Sub kategori Pengaduan melakukan penginputan informasi/pengaduan (SIPITUNGWA)						Form Pengaduan	15 Menit	Data pemberi Aduan	
2	Menerima input pengaduan (SIPITUNGWA)						Data pemberi Aduan	10 Menit	Data Pengaduan	
3	Mengklasifikasi Pengaduan dan informasi atau bukan, jika hanya informasi dapat langsung dijawab kembali oleh operator untuk diteruskan pada user jika bukan maka akan diteruskan kepada PPID pembantu		ya		Tidak		Data Pengaduan	120 menit	Laporan Pengaduan	
4	Menerima Pengaduan yang diterima dan melakukan proses tanggapan atas Pengaduan yang diminta						Laporan Pengaduan	2 hari	Laporan Tanggapan Pengaduan	
5	menerima Tanggapan atas Pengaduan yang diberikan						Laporan Tanggapan Pengaduan	10 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
6	Menginput tanggapan atas Pengaduan yang diminta						Laporan Tanggapan Pengaduan	30 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	
7	Proses Pengaduan/Informasi terjawab						Laporan Tanggapan Pengaduan	5 Menit	Laporan Tanggapan Pengaduan	