

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI WEBSITE SI-Lap KABUPATEN LOMBOK TENGAH									
NO	URAIAN	PELAKSANA			Pihak yang berwenang	MUTU BAKU			KETERANGAN
		Masyarakat Umum / Aparatur / Pihak lain	Super Admin / Tim Penanganan Kasus Kab. Lombok Tengah	Admin Perangkat Daerah / Tim Penanganan Kasus Perangkat Daerah		Persyaratan	Waktu	Output	
1	Pengaduan masuk di Website SI-Lap	<div>Mulai</div>				- Mengisi Form Pengaduan - KTP/SIM/Passport/Ijazah - Email Aktif - Bukti Laporan Pengaduan	1 Hari	Laporan Pengaduan di Website SI-Lap	
2	Super Admin menerima pengaduan masyarakat melalui Website SI-Lap		<div></div>				1 Hari	Laporan Pengaduan di Website SI-Lap	
3	Verifikasi Pengaduan		<div></div>				1 Hari	Laporan Pengaduan di Website SI-Lap yang sudah diverifikasi	
4	Moderasi pengaduan yang masuk (Tolak Pengaduan / Tim Penanganan kasus Perangkat Daerah/ Tim Penanganan kasus Kab. Lombok Tengah/ Pihak Lain)		<div></div>				1 Jam	Disposisi laporan pengaduan	
5	Memproses pengaduan sesuai Peraturan yang berlaku		<div></div>	<div></div>	<div></div>		21 Hari	Laporan Pengaduan yang terproses	- PP 94 Tahun 2021 - Perbup 25 Tahun 2016
6	Keputusan Penyelesaian Pengaduan		<div></div>				7 Hari	- Dokumen BAP - SK Penjatuhan Hukuman Disiplin /Kode Etik	
7	Publikasi progres penyelesaian penanganan Pengaduan pada website SI-Lap / Selesai	<div>Selesai</div>					1 Hari	Status progres penyelesaian laporan di Website SI-Lap	