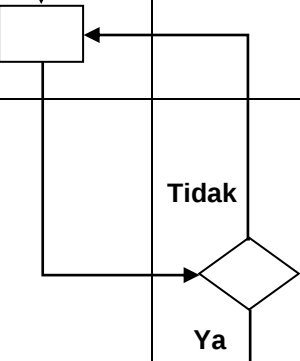
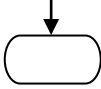


SOP: Pengelolaan Layanan Aduan Bagi Penyandang Disabilitas

No.	Uraian Prosedur	PELAKSANA				MUTU BAKU			Keterangan
		Pelapor	Admin pusat	Admin instansi	Pejabat Penghubung	Kelengkapan dan Peralatan	Waktu	Output	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Pelapor mendaftarkan diri ke aplikasi Pengaduan dibantu oleh petugas					Data diri pelapor	15 menit	Akun SP4N Lapor atau e-Lapor DIY	Dapat dibantu oleh petugas atau dibantu oleh pendamping
2.	Pejabat Penghubung/petugas login ke aplikasi Pengaduan dengan akun Pelapor					User dan password	5 menit	Halaman Dashboard	
3.	Pejabat Penghubung/petugas memasukan keluhan/ laporan					Formulir keluhan berupa informasi, foto, lokasi	15 menit	Laporan Aduan	Dalam hal pelapor datang langsung, data laporan diinput oleh petugas layanan
4.	Verifikasi aduan oleh Admin Pusat					Laporan aduan	1 hari kerja	Laporan aduan terverifikasi	Aduan diarsipkan atau dikonfirmasi ke pelapor jika tidak terverifikasi
5.	Admin Pusat melakukan disposisi ke Admin Instansi.					Laporan terverifikasi	1 hari kerja	Laporan aduan terdisposisi	
6.	Admin Instansi memverifikasi aduan apakah sesuai kewenangan atau tidak			 Ya Tidak		Laporan aduan terdisposisi	1 hari kerja	Laporan terverifikasi	• Jika aduan merupakan kewenangan Instansi maka Admin Instansi mendisposisi kepada Pejabat Penghubung. • Jika bukan kewenangan maka aduan dikembalikan ke Admin Pusat
									

7.	Admin Instansi mendisposisi aduan kepada pejabat penghubung yang berwenang					Laporan terverifikasi	2 hari kerja	Laporan aduan terdisposisi	
8.	Pejabat penghubung memverifikasi aduan apakah sesuai kewenangan atau tidak					Laporan aduan terdisposisi		Laporan terverifikasi	• Jika aduan merupakan kewenangan OPD/UPP maka akan direspon dan ditindaklanjuti. • Jika bukan kewenangan maka akan dikembalikan ke Admin Instansi
9.	Pejabat Penghubung merespon dan menindaklanjuti aduan tersebut					Laporan terverifikasi	• 5 hari kerja - Atau • 14 hari kerja - Atau • 60 hari kerja	Aduan hasil tindak lanjut	• Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif • Aduan tidak berkadar pengawasan harus ditindak lanjuti dalam 14 hari kerja • Aduan berkadar pengawasan harus ditindaklanjuti dalam 60 hari kerja
10.	Admin Instansi melakukan monitoring terhadap aduan yang telah didisposisi. Jika aduan sudah selesai ditindak lanjuti maka aduan di tutup					Aduan hasil tindak lanjut	24 jam	Hasil Monitoring	Pengiriman notifikasi di halaman backend pengelolaan ke masing-masing OPD terkait
11.	Pelapor mengisi formulir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)					Hasil tindak lanjut aduan	10 menit	Data kepuasan masyarakat	Pengisian SKM dapat menggunakan formulir atau aplikasi tersendiri

Riwayat Perubahan SOP: Pengelolaan Layanan Aduan Bagi Penyandang Disabilitas

No.	Tanggal Perubahan	Deskripsi Perubahan
1.	24 Februari 2025	Perubahan pada dasar hukum
2.	29 Januari 2026	Perubahan penomoran SOP



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang telah diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara.