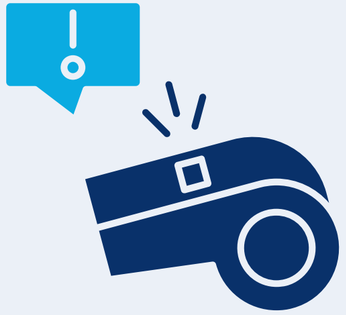


TATA CARA PENGADUAN

1. **Pelapor menyampaikan pengaduan beserta data dukung.**
2. **Penerima laporan memeriksa kelengkapan informasi pengaduan.**
3. **Supervisor verifikator mendistribusikan laporan kepada verifikator.**
4. **Verifikator melakukan verifikasi materi pengaduan.**
5. **Supervisor verifikator mereviu dan menyetujui hasil verifikasi.**
6. **Laporan diteruskan kepada penelaah.**
7. **Penelaah melakukan telaah atas materi pengaduan.**
8. **Supervisor penelaah mereviu hasil telaah.**
9. **Reviewer memberikan persetujuan akhir dan menetapkan tindak lanjut.**

PERSYARATAN MINIMAL PENGADUAN

Pengaduan yang diajukan sekurang-kurangnya memuat:

1. **masalah yang diadukan;**
2. **pihak yang bertanggung jawab/terlapor;**
3. **lokasi kejadian;**
4. **waktu kejadian;**
5. **alasan terjadinya penyimpangan;**
6. **modus terjadinya penyimpangan; dan**
7. **data atau dokumen pendukung.**

Berdasarkan SOP, estimasi waktu penanganan internal pengaduan adalah sekitar 8 hari 7 jam, di luar waktu yang diperlukan pelapor untuk menyampaikan laporan.