



## Inspektorat

Jl Veteran No 10 Kantor Lembaga Adminisgrasi Negara, Gedung B, Lantai 7 10110

0213455021

[lan.go.id](http://lan.go.id)

Lembaga Administrasi Negara / Sekretariat Utama LAN / Inspektorat

# Pelayanan Penanganan Pengaduan

No. SK :

## Persyaratan

1. Terdapat pengaduan dari pegawai, Unit Kerja/Satker, Stakeholder lainnya, maupun masyarakat baik secara langsung maupun menggunakan media komunikasi tertentu tentang adanya pelanggaran/dugaan pelanggaran dalam pemberian layanan oleh LAN.

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Inspektur membentuk tim peneliti.
2. Tim peneliti melakukan pengumpulan data awal dan validasi pengaduan tersebut.
3. Hasil validasi dan data-data awal tersebut dianalisa untuk kemudian disusun dalam laporan hasil penelitian yang berisi rekomendasi aduan tersebut layak/tidak layak untuk ditindaklanjuti.
4. Inspektur mengkaji laporan hasil penelitian tersebut dan jika Inspektur memutuskan untuk menindaklanjuti pengaduan tersebut, maka disusun tim pemeriksa.
5. Tim pemeriksa melakukan pengumpulan data dan keterangan secara mendalam serta melakukan analisa atas data-data tersebut.
6. Tim pemeriksa menyusun laporan hasil pemeriksaan dan rekomendasi penyelesaian pengaduan tersebut untuk disahkan Inspektur dan disampaikan ke Kepala LAN.
7. Inspektur menindaklanjuti penyelesaian pengaduan sesuai arahan Kepala LAN.

## Waktu Penyelesaian

38 Hari

Jangka waktu dari pengumpulan data awal sampai dengan penyampaian laporan pemeriksaan maksimal 38 (tiga puluh delapan) hari kalender.

## Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

## Produk Pelayanan

## Inspektorat



Jl Veteran No 10 Kantor Lembaga Adminisgrasi Negara, Gedung B, Lantai 7 10110

0213455021

[lan.go.id](http://lan.go.id)

Lembaga Administrasi Negara / Sekretariat Utama LAN / Inspektorat

1. Laporan Hasil Penelitian Pengaduan, Laporan Hasil Pemeriksaan Pengaduaan

### Pengaduan Layanan

1. Lembaga Administrasi Negara  
Jl Veteran No. 10 Jakarta Pusat  
Telp (021) 3868201-5, 3455021 ext. 230-233 Fax. (021)3848792  
Kotak pengaduan di Kantor LAN Veteran
2. [lapor.go.id](http://lapor.go.id)