

(apabila telah selesai atau tidak ada tanggapan lanjutan sesuai ketentuan)

Ringkasan tahapan

1. **Penyampaian pengaduan** oleh masyarakat melalui kanal resmi.
2. **Verifikasi administrasi dan substansi** untuk memastikan kelengkapan dan kewenangan.
3. **Disposisi** kepada unit kerja Kemenag yang bertanggung jawab.
4. **Tindak lanjut** berupa klarifikasi, pemeriksaan, atau penyelesaian.
5. **Pemberian jawaban** kepada pelapor.
6. **Penutupan pengaduan** setelah penyelesaian atau sesuai mekanisme yang berlaku.

Berdasarkan standar layanan **SP4N-LAPOR!**, proses meliputi:

- Verifikasi laporan paling lambat **3 hari kerja**.
- Tindak lanjut awal oleh instansi paling lambat **5 hari kerja** setelah laporan diteruskan.
- Pelapor dapat memberikan tanggapan dalam waktu **10 hari** sebelum laporan dinyatakan selesai apabila tidak ada tindak lanjut tambahan.

Untuk menyampaikan pengaduan secara daring, Anda dapat menggunakan: