



# CPAR

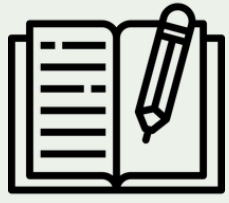
Corrective Preventive Action Request  
LAPORAN KELUHAN PENGADILAN  
TINGGI AGAMA PALEMBANG



## ALUR PENANGANAN LAPORAN KELUHAN (CPAR)

1

### PENYAMPAIAN KELUHAN



Pelapor melaporkan keluhan melalui saluran yang tersedia

2

### VERIFIKASI & KLARIFIKASI



Tim melakukan verifikasi dan klarifikasi atas keluhan yang disampaikan

3

### ANALISIS & TINDAK LANJUT



Keluhan dianalisis dan ditindaklanjuti sesuai prosedur yang berlaku

4

### JAWABAN & INFORMASI



Pelapor menerima jawaban atau informasi hasil tindak lanjut

5

### EVALUASI & PERBAIKAN



Keluhan dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan



Kami menjamin kerahasiaan identitas pelapor sesuai peraturan yang berlaku

## WAKTU RESPON PENGADUAN



MAKSIMAL

**1** HARI KERJA\*

terhitung sejak laporan diterima dengan lengkap.

\*Dalam kondisi tertentu dapat diperpanjang dan akan diinformasikan kepada pelapor.

## BARCODE

## Jenis Ketidaksesuaian

1. Assessment Internal
2. Output Tidak Sesuai
3. Keluhan Pelanggan
4. Assessment Eksternal
5. Kinerja Penyedia Eksternal
6. Sasaran Mutu
7. Kinerja Penyedia Eksternal
8. Temuan Internal
9. Dokumen SAPM
10. Saran/Observasi
11. Lain-lain

## HASIL YANG DIHARAPKAN



Keluhan ditangani secara cepat dan tepat



Keluhan ditangani secara cepat dan tepat



Meningkatkan kepercayaan masyarakat



Terwujudnya Pengadilan Tinggi Agama yang ADIL Melayani

## PRINSIP CPAR



Corrective



Preventive



Action



Request

“Sampaikan keluhan anda, bantu kami mewujudkan layanan birokrasi bersih melayani”

