

### ALUR SKEMA PENGADUAN

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Pengadu	Petugas Pelayanan	Tim Pengelolaan Pengaduan	Sekretaris	Ketua	Penanggungjawab	Instansi Terkait	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu		Output
1	Pengadu menyampaikan Pengaduan Pelayanan publik kepada Petugas Pelayanan;	○								30 menit	Penyelesaian Pengaduan Masyarakat	Biaya Gratis
2	Petugas Pelayanan menerima Pengaduan dari masyarakat dan menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan		□							10 menit		
3.	Tim Pengelolaan Pengaduan mendokumentasikan/ mencatat pengaduan, menyelia dan merkapitulasi jenis/bentuk aduan, selanjutnya melaporkan kepada Sekretaris. Apabila sesuai Tugas Fungsi ditindaklanjuti namun apabila diluar kewenangan disampaikan kepada Instansi terkait			◇				□		30 menit		-

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Pengadu	Petugas Pelayanan	Tim Pengelolaan Pengaduan	Sekretaris	Ketua	Penanggungjawab	Instansi Terkait	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu		Output
4	Sekretaris melaporkan kepada Ketua dan merencanakan untuk dilaksanakan rapat terkait rencana aksi/tindak lanjut atas pengaduan masyarakat								-	30 menit		
5	Pelaksanaan rapat internalisasi dan tindak lanjut teknis penyelesaian pengaduan yang dipimpin oleh Ketua atas pembahasan dan penyelesaian Pengaduan									120 menit		
6	Pembuatan Notulen/Laporan hasil Rapat Penyelesaian Pengaduan yang telah ditindaklanjuti									120 menit		
7	Tim Pengelola Pengaduan meminta persetujuan atas laporan hasil rapat											
8	Penandatanganan laporan hasil rapat oleh Ketua											
9	Penyampaian laporan kepada Penanggungjawab											