

**Prosedur Penanganan Pengaduan Manual**

| No. | Kegiatan                                                                                                                 | Pelaksana                                                                           |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       | Mutu Baku                                                        |          |                                                   | Keterangan |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------|------------|
|     |                                                                                                                          | Pemohon                                                                             | Bag. Umum                                                                         | Petugas Teknis                                                                    | Ka. Seksi/Ka.Subbag                                                                 | Ka.Bidang                                                                           | Sekretaris                                                                          | Pengarah                                                                              | Kelengkapan                                                      | Waktu    | Output                                            |            |
| 1   | Memasukan surat pengaduan ke bagian Umum                                                                                 |    |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       | Surat pengaduan                                                  | 15 menit |                                                   |            |
| 2   | Menerima dan memasukan surat pengaduan ke surat masuk dan mengajukan ke Ka.OPD                                           |                                                                                     |  |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |    | Agenda surat masuk, lembar disposisi ke Ka.OPD, surat pengaduan. | 15 menit | Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Ka. OPD |            |
| 3   | Menerima disposisi dari Ka.OPD dan mendisposisikan surat pengaduan kepada Kepala Bidang sesuai dengan jenis/bidang Aduan |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |  |                                                                                       | Surat pengaduan, dan lembar disposisinya                         | 15 menit | Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Ka. OPD |            |
| 4   | Menerima disposisi dari Kepala Bidang dan menugaskan Kepala Seksi atau Kepala Sub bagian untuk menindaklanjuti           |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                   |  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       | Surat pengaduan, dan lembar disposisinya                         | 15 menit | Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Ka. OPD |            |
| 5   | Membuat draf jawaban pengaduan kepada Kepala Seksi atau Kepala Sub Bagian                                                |                                                                                     |                                                                                   |  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       | Surat pengaduan, dan lembar disposisinya                         | 15 menit | Surat pengaduan serta lembar disposisi ke Ka. OPD |            |
| 6   | Memberikan koreksi dan memberikan persetujuan Kepala Seksi atau Kepala Sub Bagian                                        |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                   |  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       | Draf dan koreksian jawaban pengaduan                             | 15 menit | Draf dan koreksian jawaban pengaduan              |            |
| 7   | Meminta koreksi dan persetujuan dari Kepala Bagian                                                                       |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |  |                                                                                     |                                                                                       | Draf dan koreksian jawaban pengaduan                             | 15 menit | Draf dan koreksian jawaban pengaduan              |            |
| 8   | Meminta koreksi dan persetujuan dari Sekretaris                                                                          |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |  |                                                                                       | Draf dan koreksian jawaban pengaduan                             | 15 menit | Draf dan koreksian jawaban pengaduan              |            |
| 9   | Meminta koreksi dan persetujuan dari Ka.OPD                                                                              |                                                                                     |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |  | Draf dan koreksian jawaban pengaduan                             | 15 menit | Draf dan koreksian jawaban pengaduan              |            |
| 10  | Menerima surat dan menyampaikan kepada pelapor serta tembusannya                                                         |  |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       | Jawaban pengaduan                                                | 15 menit | Penyimpanan Arsip                                 |            |