







Prosedur Penanganan Pengaduan Secara Elektronik

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas SMS	Ketua	Anggota	Pengarah	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Ketik SMS/WA kodeSKPD (Spasi) # isi Saran						Handphone/Aplikasi Whatsapp	15 menit	SMS/WA	
2	Menerima pengaduan dan mengecek catatan jawaban tersedia. Memilih pengaduan yang tidak terindikasi pelanggaran kode etik						Handphone/Aplikasi Whatsapp	15 menit	SMS/WA	
3	Menganalisa masalah dan peraturan yang berkaitan dengan pengaduan masalah						Handphone/Aplikasi Whatsapp	15 menit	Rekomendasi Solusi	
4	Membuat dokumentasi keluhan dan penyelesaian keluhan untuk pengambilan keputusan						Komputer, Printer, Kertas	30 menit	Catatan Solusi	
5	Jawaban sesuai redaksi yang telah dirumuskan						Handphone/Aplikasi Whatsapp	5 jam	Informasi	
6	Laporan setiap bulan						Komputer, Printer, Kertas	30 menit	Rekapitulasi Bulanan	
7	Menerima SMS/WA balasan jawaban/tindak lanjut yang telah dilakukan						Handphone/Aplikasi Whatsapp	5 menit	Jawaban	