













**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	