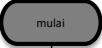


Alur Pelayanan Penanganan Alur Pengaduan Masyarakat Secara Langsung

| No | Kegiatan                                                                                                                  | Pelaksana                                                                           |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       | Mutu Baku                     |           |                             | Keterangan |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------|-----------------------------|------------|
|    |                                                                                                                           | Operator                                                                            | Kepala Dinas                                                                        | Sekdin                                                                             | Kasubbag Umpeg                                                                      | Tim                                                                                   | Kelengkapan                   | Waktu     | Output                      |            |
| 1  | Menerima pengaduan masyarakat secara langsung                                                                             |    |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       | laporan pengaduan             | 10 menit  | laporan pengaduan           |            |
| 2  | Mencatat, mencetak, mendokumentasikan pengaduan dari masyarakat                                                           |    |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       | laporan pengaduan             | 5 menit   | laporan pengaduan           |            |
| 3  | Menyampaikan pengaduan masyarakat kepada kepala dinas                                                                     |                                                                                     |    |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       | laporan pengaduan             | 5 menit   | laporan pengaduan           |            |
| 4  | Mendisposisi kepada sekdin untuk telaah dan penyelesaian pengaduan                                                        |                                                                                     |                                                                                     |  |                                                                                     |                                                                                       | disposisi laporan pengaduan   | 5 menit   | disposisi laporan pengaduan |            |
| 5  | Mendisposisi kepada kasubbag umpeg untuk persiapan dan pelaksanaan koordinasi tim untuk penyelesaian pengaduan masyarakat |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                    |  |                                                                                       | disposisi laporan pengaduan   | 5 menit   | disposisi laporan pengaduan |            |
| 6  | Perumusan jawaban terhadap pengaduan masyarakat oleh tim                                                                  |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |  | konsep jawaban atas pengaduan | 120 menit | jawaban atas pengaduan      |            |
| 7  | Penyampaian jawaban atas pengaduan                                                                                        |                                                                                     |  |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       | jawaban atas pengaduan        | 60 menit  | jawaban atas pengaduan      |            |
| 8  | Pendokumentasian pengaduan masyarakat yang masuk                                                                          |  |                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |                                                                                       | jawaban atas pengaduan        | 5 menit   | jawaban atas pengaduan      |            |