

NO	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU			KET	
		Pemohon	Customer Service	Kasi	Kabid (Personil internal terkait)	Tim Pengaduan / OPD terkait	Kepala Dinas	Petugas Sekretariat	KELENGKAPAN	WAKTU		OUTPUT
	Pengaduan Lisan / tertulis								Identitas pengadu, masalah yang dilaporkan	30 Menit	Informasi pengadu & masalah	
	Menerima informasi / berkas pengaduan								Informasi & berkas pengaduan	15 menit	Informasi / berkas yang pengaduan yang diterima	
	Proses Penyelesaian Pengaduan								Informasi & berkas pengaduan	15 menit	proses lanjutan	
	Rapat Koordinasi Internal								meja,kursi & materi permasalahan	2 jam	hasil rapat	
	Survey Lapangan								Materi pengaduan / permasalahan	1 hari	hasil survey lapangan	
	Pembuatan Surat tanggapan pengaduan								komputer / laptop	30 menit	Draft surat dan diparaf kabid	
	Penandatanganan surat tanggapan								Draft surat yang diparaf kabid	30 menit	Surat tanggapan yang di TTD	
	Pengarsipan Surat								Surat tanggapan yang TTD	15 menit	Arsip surat	
	Surat Tanggapan											



