

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pelayanan	Tim Pengelolaan Pengaduan	Sekretaris	Ketua	Penanggungjawab	Instansi Terkait	Persyaratan/Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengadu menyampaikan Pengaduan Pelayanan publik kepada Petugas Pelayanan;									30 menit	Penyelesaian Pengaduan Masyarakat	Biaya Gratis
2	Petugas Pelayanan menerima Pengaduan dari masyarakat dan menyampaikan kepada Tim Pengelola Pengaduan									10 menit		
3	Tim Pengelolaan Pengaduan mendokumentasikan/ mencatat pengaduan, menyelia dan merekapitulasi jenis/bentuk aduan, selanjutnya melaporkan kepada Sekretaris. Apabila sesuai Tugas Fungsi ditindaklanjuti namun apabila diluar kewenangan disampaikan kepada instansi terkait			 Ya 						30 menit		

No.	Kegiatan	Pelaksana							Mutu Hasil			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pelayanan	Tim Pengelolaan Pengaduan	Sekretaris	Ketua	Penanggungjawab	Instansi Terkait	Perayataan/Kelengkapan	Waktu	Output	
4	Sekretaris melaporkan kepada Ketua dan merencanakan untuk dilaksanakan rapat terkait rencana aksi/tindak lanjut atas pengaduan masyarakat									30 menit		
				↓								
5.	Pelaksanaan rapat internalisasi dan tindak lanjut teknis penyelesaian pengaduan yang dipimpin oleh Ketua atas pembahasan dan penyelesaian Pengaduan				↓					120 menit		
6.	Pembuatan Notulen/Laporan hasil Rapat Penyelesaian Pengaduan yang telah ditindaklanjuti					↓				120 menit		
				←	Tidak							
7.	Tim Pengelola Pengaduan meminta persetujuan atas laporan hasil rapat											
				←	Ya							
8	Penandatanganan laporan hasil rapat oleh Ketua											
						Ya						
9.	Penyampaian laporan kepada Penanggungjawab					↓						