









BAGAN ALUR (FLOWCHART) PROSEDUR TETAP PELAYANAN

PENGADUAN SKALA MENENGAH

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU						
		PENGADU	CUSTOMER SERVICE	PETUGAS PENGADUAN	KASUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN	KEPALA DINAS	PENGADU	PERSYARATAN/ KELENGKAPAN	WAKTU PROSES	OUTPUT			
1	2	3	4	5	6			9	10	11			
1	Pengadu mengambil nomor antrian										- Nomor Antrian	5 menit	Nomor Antrian
2	Customer Service memberikan Informasi tentang Proses Pelayanan Pengaduan										- laporan/Surat Pengaduan - Angket Pengaduan	15 menit	Informasi tentang proses pelayanan pengaduan
3	Petugas Pengaduan menerima laporan Pengaduan Secara Lisan maupun tulisan, untuk selanjutnya dicatat dan didata laporan pengaduan yang masuk berdasarkan tingkatan masalah dalam buku pelaporan pengaduan dan untuk selanjutnya berkoordinasi dengan Kepala Subbag umum dan Kepegawaian										idem	1 hari kerja	Angket Pengaduan, Surat Pengaduan
4	Kepala Subbag umum dan Kepegawaian memberikan arahan dan petunjuk kepada petugas pengaduan untuk memproses laporan pengaduan										Bahan Laporan Pengaduan	1 jam	Bahan Pengaduan
5	Petugas Pengaduan Memproses Laporan Pengaduan dengan membuat surat balasan terhadap laporan pengaduan										Surat Balasan Pengaduan	3 jam	Surat Balasan Pengaduan
6	Kepala Dinas Memeriksa Surat Balasan yang telah selesai diproses, jika setuju ditandatangani dan jika tidak setuju dikembalikan kepada Kepala Subbag umum dan Kepegawaian untuk diperbaiki kembali										Surat Balasan Pengaduan	1 hari kerja	Surat Balasan Pengaduan
7	Surat balasan yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas melalui Petugas Pengaduan Mengirimkan surat balasan terhadap penyelesaian laporan pengaduan ke alamat pengadu										Surat Balasan Pengaduan	15 menit	Surat Balasan Pengaduan
8	Pengadu Menerima Surat Balasan dari laporan pengaduan yang telah selesai diproses										Surat Balasan Pengaduan	15 menit	Surat Balasan Pengaduan

**BAGAN ALUR (FLOWCHART) PROSEDUR TETAP PELAYANAN
PENGADUAN SKALA BESAR**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA						MUTU BAKU		
		PENGADU	CUSTOMER SERVICE	PETUGAS PENGADUAN	KASUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN/ KASI TERKAIT PADA BIDANG DAFTAR DAN CAPIL	KEPALA DINAS	WALIKOTA DAN SEKRETARIS DAERAH KOTA	PERSYARATAN/ KELENGKAPAN	WAKTU PROSES	OUTPUT
1	2	3	4	5	6			9	10	11
1	Pengadu mengambil nomor antrian							- Nomor Antrian	5 menit	Nomor Antrian
2	Customer Service memberikan Informasi tentang Proses Pelayanan Pengaduan							- laporan/Surat Pengaduan - Angket Pengaduan	15 menit	Informasi tentang proses pelayanan pengaduan
3	Petugas Pengaduan menerima laporan Pengaduan Secara Lisan maupun tulisan, untuk selanjutnya dicatat dan didata laporan pengaduan yang masuk berdasarkan tingkatan masalah dalam buku pelaporan pengaduan dan untuk selanjutnya berkoordinasi dengan Kepala Subbag umum dan Kepegawaian							idem	1 hari kerja	Angket Pengaduan, Surat Pengaduan
4	Kepala Subbag umum dan Kepegawaian melakukan koordinasi dengan Tim Teknis terkait dan Kasi Bidang Daftar dan Capil untuk selanjutnya diteruskan kepada Walikota/Sekretaris Daerah							Bahan Laporan Pengaduan	1 jam	Bahan Pengaduan
5	Kepala Dinas melakukan koordinasi dengan dengan Pihak SKPD dan kemudian meneruskan kepada Walikota/Sekretaris Daerah untuk ditindaklanjuti langkah-langkah penyelesaian pengaduan/masalah							Bahan Laporan Pengaduan	3 jam	Bahan Pengaduan
6	Walikota/Sekretaris Daerah menindaklanjuti langkah-langkah penyelesaian pengaduan/masalah dengan melakukan rapat pembahasan							Bahan Laporan Pengaduan	1 hari kerja	Bahan Pengaduan
7	Dari hasil pembahasan melalui kepala Dinas selanjutnya menugaskan petugas pengaduan membuat surat balasan dan selanjutnya dikirim kembali kepada masyarakat yang mengirimkan pengaduan							Surat Balasan Pengaduan	15 menit	Surat Balasan Pengaduan
9	Pengadu Menerima Surat Balasan dari laporan pengaduan yang telah selesai diproses							Surat Balasan Pengaduan	15 menit	Surat Balasan Pengaduan

**BAGAN ALUR (FLOWCHART) PROSEDUR TETAP PELAYANAN
PENGADUAN SKALA KECIL**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA					MUTU BAKU			
		PENGADU	CUSTOMER SERVICE	PETUGAS PENGADUAN	KASUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN	KEPALA DINAS	PENGADU	PERSYARATAN/ KELENGKAPAN	WAKTU PROSES	OUTPUT
1	2	3	4	5	6			9	10	11
1	Pengadu mengambil nomor antrian							- Nomor Antrian	5 menit	Nomor Antrian
2	Customer Service memberikan Informasi tentang Proses Pelayanan Pengaduan							- laporan/Surat Pengaduan - Angket Pengaduan	15 menit	Informasi tentang proses pelayanan pengaduan
3	Petugas Pengaduan menerima laporan Pengaduan Secara Lisan maupun tulisan, untuk selanjutnya dicatat dan didata laporan pengaduan yang masuk berdasarkan tingkatan masalah dalam buku pelaporan pengaduan dan untuk selanjutnya berkoordinasi dengan Kepala Subbag umum dan Kepegawaian							idem	1 hari kerja	Angket Pengaduan, Surat Pengaduan
4	Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian memberikan arahan dan petunjuk kepada petugas pengaduan untuk memproses laporan pengaduan							Bahan Laporan Pengaduan	1 jam	Bahan Pengaduan
5	Petugas Pengaduan Memproses Laporan Pengaduan dengan membuat surat balasan terhadap laporan pengaduan							Surat Balasan Pengaduan	3 jam	Surat Balasan Pengaduan
6	Kepala Kantor Memeriksa Surat Balasan yang telah selesai diproses, jika setuju ditandatangani dan jika tidak setuju dikembalikan kepada Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian untuk diperbaiki kembali							Surat Balasan Pengaduan	1 hari kerja	Surat Balasan Pengaduan
7	Surat balasan yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas melalui Petugas Pengaduan Mengirimkan surat balasan terhadap penyelesaian laporan pengaduan ke alamat pengadu							Surat Balasan Pengaduan	15 menit	Surat Balasan Pengaduan
8	Pengadu Menerima Surat Balasan dari laporan pengaduan yang telah selesai diproses							Surat Balasan Pengaduan	15 menit	Surat Balasan Pengaduan

**BAGAN ALUR (FLOWCHART) PROSEDUR TETAP PELAYANAN
PENGADUAN**

NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA						MUTU BAKU			
		PENGADU	CUSTOMER SERVICE	PETUGAS PENGADUAN	KASUBBAG UMUM DAN KEPEGAWAIAN	SEKRETARIS	KEPALA DINAS	PERSYARATAN/ KELENGKAPAN	WAKTU PROSES	OUTPUT	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	Pengadu mengambil nomor antrian								- Nomor Antrian	5 menit	Nomor Antrian
2	Customer Service memberikan Informasi tentang Proses Pelayanan Pengaduan								- laporan/Surat Pengaduan - Angket Pengaduan	15 menit	Informasi tentang proses pelayanan pengaduan
3	Petugas Pengaduan menerima laporan Pengaduan Secara Lisan maupun tulisan, untuk selanjutnya dicatat dan didata laporan pengaduan yang masuk dalam buku pelaporan pengaduan								- Laporan/ surat pengaduan - Angket Pengaduan	1 hari kerja	Angket Pengaduan, Surat Pengaduan
4	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian memberikan arahan dan petunjuk kepada petugas pengaduan untuk memproses laporan pengaduan								- Bahan Laporan Pengaduan	15 menit	Bahan Pengaduan
5	Petugas Pengaduan Memproses Laporan Pengaduan dengan membuat surat balasan terhadap laporan pengaduan								- Surat Balasan Pengaduan	3 jam	Surat Balasan Pengaduan
6	Sekretaris memeriksa Surat Balasan yang telah selesai diproses, jika setuju diparaf dan jika tidak setuju dikembalikan kepada Kepala Subbag Umum dan Kepegawaian untuk diperbaiki kembali								- Surat Balasan Pengaduan	1 hari kerja	Surat Balasan Pengaduan
7	Surat balasan ditandatangani oleh Kepala Dinas untuk penyelesaian laporan pengaduan dan di kirim ke alamat pengadu								- Surat Balasan Pengaduan	15 menit	Surat Balasan Pengaduan
8	Pengadu Menerima Surat Balasan dari laporan pengaduan yang telah selesai diproses								- Surat Balasan Pengaduan	15 menit	Surat Balasan Pengaduan