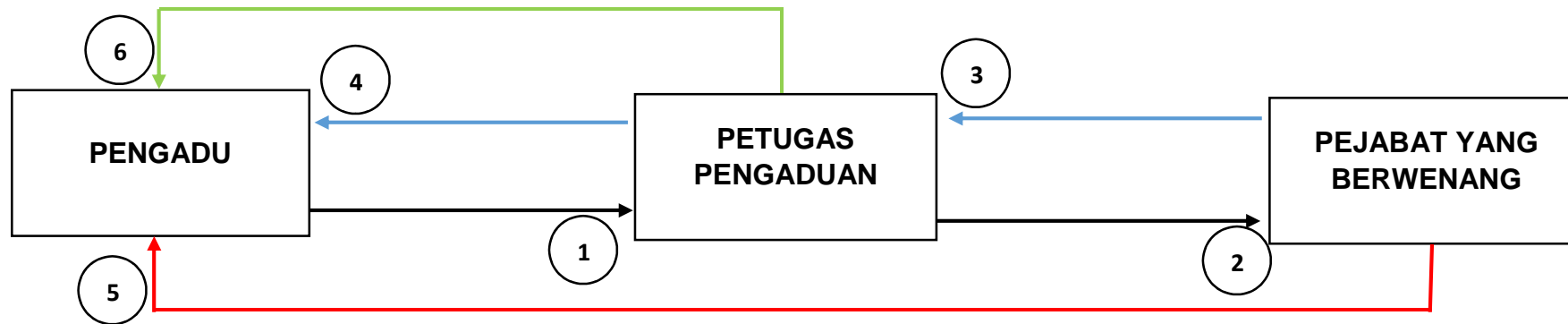


ALUR PENGADUAN LANGSUNG



Mekanisme :

1. Pengadu menuju meja pelayanan pengaduan
2. Petugas pengaduan memeriksa substansi pengaduan dan meneruskan pengaduan kepada pejabat yang berwenang
3. Pejabat yang berwenang menyampaikan jawaban penyelesaian aduan kepada petugas pengaduan
4. Petugas pengaduan menyampaikan jawaban penyelesaian aduan kepada pengadu
5. Pejabat yang berwenang menyampaikan jawaban penyelesaian aduan kepada pengadu (apabila pengaduan bersifat teknis)
6. Petugas pengaduan menyampaikan jawaban penyelesaian aduan kepada pengadu tanpa menyampaikan kepada pejabat yang berwenang (apabila pengaduan bersifat umum & tidak menimbulkan konsekuensi jabatan)