



## Alur Proses **PENANGANAN PENGADUAN BADAN MUTU KKP PALEMBANG**

1

### PENYAMPAIAN PENGADUAN/ASPIRASI

- Pengaduan / aspirasi dapat disampaikan secara langsung (tatap muka) dikantor pada saat jam kerja atau melalui berbagai sarana pengaduan yang telah disediakan

2

### DITERIMA OLEH PETUGAS

- Aduan / aspirasi diterima oleh petugas penanganan pengaduan yang sedang bertugas diruang pengaduan

3

### DISAMPAIKAN KE KETUA TIM

- Aduan/aspirasi yang telah diterima petugas selanjutnya disampaikan ke ketua tim Penanganan Pengaduan



4

### DIPILIH JENIS PENGADUAN

- Aduan / aspirasi dipilih sesuai dengan kategori / jenisnya, jika dimungkinkan, pengaduan yang bersifat aspirasi direspon langsung

5

### TINDAK LANJUT ATAS PENGADUAN

- Pengaduan ditindak lanjuti bagian/bidang yang berwenang, sesuai dengan jenis pengaduan. Meneruskan ke pusat jika tindak lanjut atas pengaduan bukan wewenang unit kerja.

6

### KONFIRMASI KE PENGGUNA JASA

- Setelah ditindak lanjuti, dilakukan pendataan dan konfirmasi kepada pengguna jasa terkait hasil tindak lanjut

### SARANA KONSULTASI DAN PENGADUAN



Kotak saran



0878 7740 0579



0878 7740 0579



[www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id)



[lapor.go.id](http://lapor.go.id)



[bppmhkp.palembang](http://bppmhkp.palembang)



Konsultasi langsung

### BENTUK PENGADUAN DAN WAKTU PENYELESAIAN

- Berkadar pengawasan Maksimal 60 hari kerja
- Tidak berkadar pengawasan Maksimal 14 hari kerja
- Aspirasi Maksimal 5 hari kerja
- Permintaan informasi Maksimal 5 hari kerja