



TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT SECARA OFFLINE



1. Masyarakat Datang Langsung
Ke bagian Umum Sub bagian Tata
Usaha dan Kepegawaian pada
Kantor Sekretariat DPRD Kutai
Kartanegara



2. Masyarakat
menyerahkan
Laporan Pengaduan
yang memuat isi
aduan dilampiri
bukti-bukti yang
relevan dan disertai
dengan data diri
pelapor



3. Masyarakat
menerima tanda
penerimaan laporan
Pengaduan oleh
Staff TU dan
Kepegawaian

4. Staff TU dan Kepegawaian
mencatat/meng-agenda-kan Data
Pengaduan, kemudian disampaikan ke
Sekretaris DPRD Kutai Kartanegara



5. Sekretaris DPRD Kutai Kartanegara Menelaah dan
memilah Data Pengaduan/Aspirasi, dan kemudian
didisposisikan kepada PIHAK TERKAIT yaitu Anggota
Dewan atau Bagian di Lingkup Sekretariat DPRD

6. Pihak Terkait yaitu anggota DPRD
atau Bagian lingkup Sekretariat
DPRD menerima Data pengaduan
tersebut untuk di tindak lanjut, dan
hasil tindak lanjut tersebut
disampaikan secara tertulis kepada
Sekretaris DPRD



7. Staff TU dan Kepegawaian
menyampaikan Laporan Hasil Tindak
lanjut Pengaduan dari Pihak Terkait
melalui alamat email / nomor handphone
pelapor

8. Setelah menerima pelayanan , masyarakat diminta untuk mengisi Survey
Kepuasan Masyarakat yang akan dikirimkan oleh staff TU dan Kepegawaian