

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR (POS)
PENANGANAN PENGADUAN *WHISTLE BLOWER* DAN PENGADUAN MASYARAKAT
(PENGADUAN LANGSUNG*)

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Masyarakat/ Pegawai	Tim Penanganan	Pejabat Struktural (Koordinator Tata Usaha)	Kepala Kantor Bahasa Provinsi NTB	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengadukan/melaporkan pelayanan, kegiatan, pelanggaran yang terjadi di Kantor Bahasa Provinsi NTB					Surat aduan	Tentatif	Surat aduan	
2	Menerima dan melaporkan					Surat aduan dan register	1 jam	Surat aduan dan register	
3	Melakukan telaah terhadap pengaduan dan melaporkan hasil telaahan					Surat aduan, laporan hasil telaah aduan	Tentatif	Surat aduan, laporan hasil telaah aduan	
4	Memutuskan tindak lanjut pengaduan					Surat keputusan, Surat aduan	Tentatif	Surat keputusan, Surat aduan	
5	Menerima hasil tindak lanjut					Surat keputusan, Surat aduan	1 jam	Surat keputusan, Surat aduan	

*Pengaduan langsung dilakukan dengan pengadu datang langsung ke ULT Kantor Bahasa Provinsi NTB dan mengisi formulir aduan.