










No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Masyarakat	Operator Call Center	Koordinator Call Center	Pelaksana Harian PPID	Koordinator PPID	PPID Utama	PPID Pembantu	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Operator Call Center membuka akun pemkot @pemkotdepok								komputer netbook /tablet	5 menit		
2	Operator Call Center memilah dan menindaklanjuti tweet yang terkait pengaduan									10 menit		
3	Operator Call Center memberi respon atau meneruskan ke PPID terkait									10 menit		
4	Apabila Operator Call Center tidak bisa menjawab dan tidak mendapatkan respon dari PPID terkait maka diteruskan kepada Koordinator Call Center									10 menit		
5	Koordinator Call Center menghubungi PPID OPD terkait (Kasi dan Kabid OPD)									10 menit		
6	Jika tetap tidak ada jawaban juga dari PPID OPD terkait, Koordinator Call Center menyampaikan pengaduan kepada PPID Utama dengan mengirimkan ulang pengaduannya									10 menit		
7	PPID Utama menghubungi PPID Pembantu untuk mendapatkan jawaban atas pengaduan masyarakat									5 menit		
8	PPID Pembantu menindaklanjuti pengaduan masyarakat									5 menit		
												

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan	
		Masyarakat	Operator Call Center	Koordinator Call Center	Pelaksana Harian PPID	Koordinator PPID	PPID Utama	PPID Pembantu	Kelengkapan	Waktu		Output
9	jika tidak jawaban atas pengaduan dari OPD terkait Pelaksana harian PPID mengirimkan surat Undangan kepada OPD terkait untuk membahas jawaban pengaduan									1 hari		
10	Operator Call center membuat laporan harian tweeter								form laporan bulanan	1 jam	laporan harian	
10	Koordinator Call Center menyiapkan laporan bulanan Call Center dan menyampaikannya kepada (Pelaksana Harian PPID) untuk diparaf								form laporan bulanan	2 jam	laporan bulanan	
11	Pelaksana Harian PPID) memeriksa laporan laporan bulanan Call Center apabila sesuai diparaf jika tidak disampaikan ke koordinator call center untuk di lengkapi/diperbaiki								draft laporan bulanan	2 jam	draft laporan bulanan	
12	Koordinator PPID memeriksa laporan bulanan Call Center apabila sesuai diparaf jika tidak disampaikan ke Pelaksana Harian PPID) untuk di lengkapi/diperbaiki								draft laporan bulanan	1 jam	draft laporan bulanan	
13	PPID Utama menandatangani laporan bulanan untuk disampaikan kepada Walikota Depok											

