



Bagian Hubungan Masyarakat

Jl. Tugu NO. 1 Malang 65119 0341350782

humas.malangkota.go.id

Pemerintah Kota Malang / Bagian Hubungan Masyarakat

Penangan Keluhan Pelanggan

No. SK :

Persyaratan

1. informasi masuk
2. mengumpulkan informasi keluhan
3. identifikasi informasi oleh kasubag
4. Menyiapkan tanggapan atas keluhan/saran/pertanyaan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. informasi masuk
2. mengumpulkan informasi ke staff
3. identifikasi informasi atas keluhan/saran/pertanyaan oleh kasubag
4. Menyiapkan tanggapan atas keluhan/saran/pertanyaan

Waktu Penyelesaian

1 Bulan

info masuk 15 menit

disposisi 15 menit

menugaskan kasubag terkait untuk menindak lanjuti 15 menit

identifikasi informasi keluhan/saran/pertanyaan 7 hari

draf tanggapan dan jawaban sesuai kondisi

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan



Bagian Hubungan Masyarakat

Jl. Tugu NO. 1 Malang 65119 0341350782

humas.malangkota.go.id

Pemerintah Kota Malang / Bagian Hubungan Masyarakat

1. Penangan Keluhan Pelanggan

Pengaduan Layanan

Contact Us

Email : humasmalangkota@gmail.com

Alamat : Jl. Tugu No. 1 Kota Malang

No. Telp : (0341) 350782