



Penanganan Keluhan Pelanggan

No. SK :

Persyaratan

1. SK Tim Tindak Lanjut
2. Email, Fax, Kotak Pengaduan
3. Keluhan Masyarakat

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Kepala Dinas menetapkan Tim Tindak Lanjut Penanganan Keluhan Masyarakat dan mengarahkan kepada Sekretaris
2. Sekretaris menerima, menelaah dan memberi arahan kepada Kasubbag untuk menindaklanjuti
3. Kasubbag menerima, menelaah dan memberi arahan kepada Pejabat Pelaksana
4. Pengelola menerima tugas, menelaah dan mengelola semua sarana dan pengaduan yang ada di Dinas
5. Pengelola menerima pengaduan dari Masyarakat, mencatat dan meneruskan kepada Kasubbag
6. Kasubbag menerima, menelaah kemudian menyampaikan kepada Sekretaris
7. Sekretaris menerima, menelaah, dan menyampaikan kepada Kepala Dinas
8. Kepala Dinas menerima, menelaah, dan memanggil Bidang/UPT terkait kemudian bersama-sama menyelesaikan masalah

Waktu Penyelesaian

1 Hari kerja

1 Hari kerja

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan



Dinas Kelautan dan Perikanan

jalan 1111 08111

Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah / Dinas Kelautan dan Perikanan

1. - Pengaduan oleh masyarakat disampaikan melalui email, Fax/Telepon, Surat maupun datang langsung ke Dinas - Setelah keluhan terselesaikan pihak Dinas akan membuat jawaban tertulis atau meghubungi langsung pelanggan terkait keluhan - Setiap pelanggan yang menyampaikan keluhan memberikan identitas yang jelas

Pengaduan Layanan

Dapat disampaikan secara langsung