

**STANDAR PELAYANAN
PADA SUB BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN
DINAS PERHUBUNGAN KOTA MADIUN**

1. PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat Pengaduan dari OPD, Masyarakat b. Telepon, SMS pengaduan dari OPD/Masyarakat
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> </div> <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyampaikan info/saran pengaduan tentang pelayanan Masyarakat; 2. Pengaduan di register dan diinventarisasi di Sub. Bag. Umum dan Keuangan; 3. Mengidentifikasi dan mengklarifikasi aduan; 4. Menganalisa dan perumusan aduan 5. Proses Penanganan pengaduan melalui surat/dialog interaktif Via telepon; 6. Mengarsipkan File

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 (Dua) hari Dengan waktu pelayanan kerja: a. Hari Senin s/d Kamis : 07.20– 15.00 WIB b. Hari Jum'at : 07.00 – 11.00 WIB : 13.00 – 14.00 WIB
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya / tarif
5.	Produk layanan	Penyelesaian Pengaduan Masyarakat
6.	Penanganan pengaduan, sarana dan masukan	1. Datang langsung 2. Via Telepon/SMS 3. Via online (Website, Instagram, Facebook) 4. Surat Pengaduan