

## Prosedur Pengaduan Layanan

### 1.1 Pengaduan Layanan.

1. Pelanggan melaporkan pengaduan kepada Helpdesk PPTI dengan cara datang langsung ke kantor PPTI, telepon, surat, email, atau *chating* (messenger).
2. Helpdesk menerima laporan pengaduan.
3. Helpdesk melakukan klasifikasi terhadap laporan pengaduan yang diterima.

### 1.2 Penanganan Pengaduan.

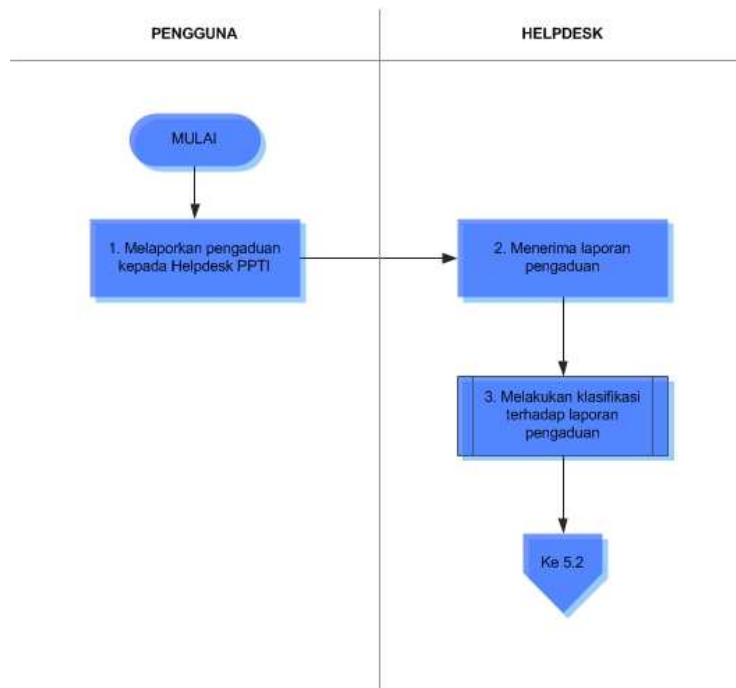
1. Helpdesk melakukan input pada aplikasi helpdesk berdasarkan hasil klasifikasi pengaduan.
2. Helpdesk mencetak *forwarding form* berdasarkan data pada aplikasi helpdesk.
3. Apabila dapat diselesaikan oleh helpdesk, maka helpdesk langsung memberikan solusi atas permasalahan pelanggan.
4. Apabila tidak dapat diselesaikan oleh helpdesk, maka helpdesk meneruskan kepada divisi terkait.
5. Divisi terkait menerima *forwarding form* dari Helpdesk beserta detail pengaduan yang disampaikan pengguna.
6. Divisi terkait melakukan pemeriksaan secara teknis pengaduan dari pengguna.
7. Memberikan solusi dari pengaduan yang disampaikan atau memberikan langkah-langkah penyelesaian masalah yang dapat dilakukan pengguna.

### 1.3 Penyelesaian Pengaduan.

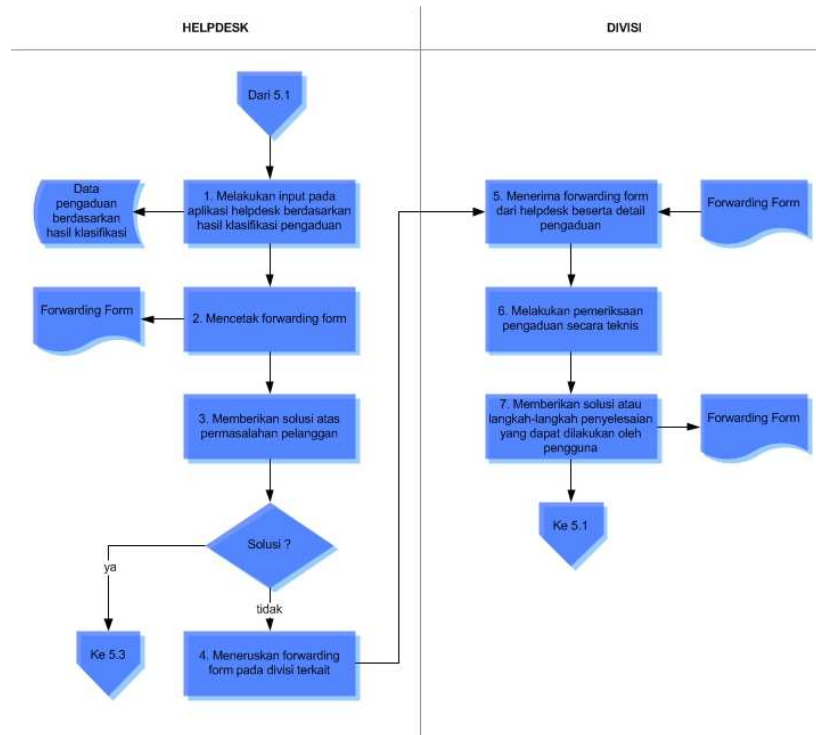
1. Helpdesk menerima *forwarding form* dari Divisi terkait, yang meliputi hasil pemeriksaan dan solusi pengaduan yang dapat disampaikan kepada pengguna.
2. Helpdesk menyiapkan laporan solusi pengaduan secara tertulis atau verbal kepada pengguna melalui kontak langsung telepon, email, serta surat.
3. Helpdesk memberitahukan laporan solusi pengaduan kepada pelanggan.
4. Pengguna menerima laporan hasil pemeriksaan pengaduan dan solusi yang telah diselesaikan. Pengguna dapat pula memperoleh informasi langkah-langkah yang harus dilakukan untuk solusi yang membutuhkan peran serta pengguna, apabila masih terjadi permasalahan maka pelanggan dapat melaporkan kembali kepada helpdesk.
5. Helpdesk melakukan input hasil solusi di aplikasi helpdesk.

## 2. Diagram Alir

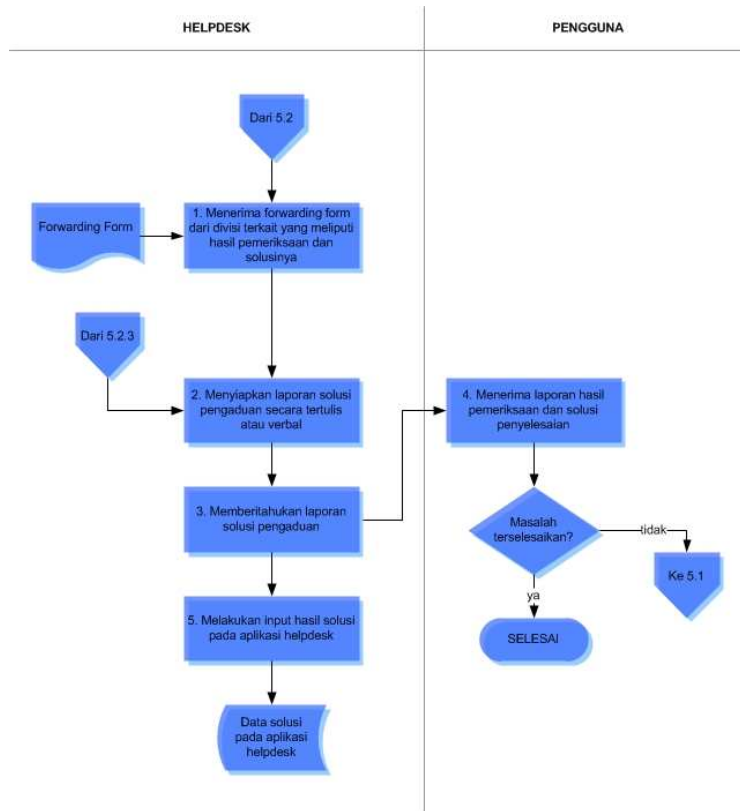
### 2.1 Pengaduan Layanan



## 2.2 Penanganan Pengaduan



## 2.3 Penyelesaian Pengaduan



### 3. Diagram Alir Proses

