ALUR STANDAR PELAYANAN

KEMENPKP
REPUBLIK INDONESIA

PPID yang dilaksanakan oleh KLINIK PKP

TAHAP 1 PENERIMAAN TAMU

1. TAMU DATANG
2. REGISTRASI TAMU DAN PEMBERIAN KARTU TAMU — SATPAM
3. SATPAM MENGHUBUNGI TIM KLINIK PKP — SATPAM
4. TAMU MENUNGGU DI RUANG TUNGGU (JIKA DIPERLUKAN)

TAHAP 2 PENERIMAAN LAYANAN

5. TIM KLINIK PKP MENGARAHKAN TAMU KE RUANG PELAYANAN — TIM KLINIK PKP
6. PENGISIAN BUKU TAMU DIGITAL — TAMU
7. IDENTIFIKASI KEBUTUHAN LAYANAN — TIM KLINIK PKP

TAHAP 3 JENIS LAYANAN

JENIS KEBUTUHAN LAYANAN?

1. **INFORMASI**
   Penyampaian informasi terkait kebijakan, program, data, regulasi, dan layanan PKP.
   TIM KLINIK PKP
2. **KONSULTASI**
   Diskusi dan pemberian solusi atas permasalahan. kebutuhan, dan pertanyaan yang disampaikan pengguna layanan.
   TIM KLINIK PKP / TIM TEKNIS
3. **PENDAMPINGAN DAN BANTUAN TEKNIS**
   Pendampingan proses, asistensi teknis, koordinasi, serta fasilitasi penyelesaian masalah yang memerlukan penanganan lebih lanjut oleh tim terkait.
   TIM KLINIK PKP / TIM TEKNIS

DAPAT DISELESAIKAN OLEH TIM KLINIK PKP?

TAHAP 4 PENANGANAN PERMOHONAN

YA

- PENYELESAIAN LANGSUNG OLEH TIM KLINIK PKP — TIM KLINIK PKP

TIDAK

- KOORDINASI DENGAN BIDANG TEKNIS — TIM TEKNIS
- DISKUSI DENGAN TAMU — TIM TEKNIS
- PENYUSUNAN TANGGAPAN/ REKOMENDASI — TIM TEKNIS
- PENYELESAIAN OLEH BIDANG TEKNIS — TIM TEKNIS

TAHAP 5 PENUTUPAN LAYANAN

1. PENYAMPAIAN LAPORAN HASIL LAYANAN — TIM KLINIK PKP
2. PENGISIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) — TAMU
3. PENGARSIPAN LAYANAN — TIM KLINIK PKP
4. LAYANAN SELESAI
5. TAMU PULANG