

**FM 01**

<b>FORMULIR KELUHAN KONSUMEN</b>	
Tanggal	: _____
Nama Konsumen	: _____
Nopen / NIK	: _____
Alamat	: _____
No. HP	: _____
Email	: _____
Subyek Keluhan atau layanan yang dikeluhkan :	
Unit Kerja yang dikeluhkan :	
Uraian Keluhan :	
Usulan Solusi :	

Yang Menyatakan

( ..... )

FM 02

<b>FORMULIR PENERIMAAN KELUHAN KONSUMEN</b>	
No. Register	:
Tanggal	:
Nama Konsumen	:
Alamat	:
No. HP	:
Email	:
Uraian Keluhan :	
Tindakan Awal :	
<input type="checkbox"/>	Telah Diselesaikan
<input type="checkbox"/>	Perlu Tindak Lanjut
Tanggal :	
Tanda Tangan : Petugas UPK	

**FM 03**

<b>FORMULIR PENYELESAIAN KELUHAN KONSUMEN</b>	
Nama	:
Unit Kerja	:
Uraian Keluhan :	
Uraian Penyelesaian Keluhan :	
<input type="checkbox"/>	Telah Diselesaikan
<input type="checkbox"/>	Perlu Tindak Lanjut
Tanggal :	
Tanda Tangan : Petugas UPK	

<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)</b>	 <b>DAPENDA</b> Dana Pensiun Angkasa Pura II
<b>PELAYANAN PENGADUAN KONSUMEN</b>	
<b>DANA PENSIUN ANGKASA PURA II</b>	

FM 04

**FORMULIR UMPAN BALIK**

Nama Konsumen	:	
Nopen / NIK	:	
No. HP	:	

Petunjuk Pengisian: Berilah nilai dalam skala 1-4 dalam tabel berikut ini dengan angka yang anda anggap paling mewakili kondisi yang ada serta tingkat kepentingan terhadap kondisi tersebut. 4 : Sangat Baik; 3 : Baik ; 2 : Cukup ; 1 : Kurang

No.	Uraian Kuisuoner	Nilai			
<b>Reliability (Tingkat Kepercayaan)</b>					
1	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	1	2	3	4
2	Proses pelayanan cepat dan tepat sesuai prosedur	1	2	3	4
3	Kegiatan administrasi rapi dan teratur	1	2	3	4
4	Staf memberikan pelayanan yang memuaskan	1	2	3	4
<b>Responsiveness</b>					
5	Staf menunjukkan disiplin kerja yang tinggi	1	2	3	4
6	Memberikan tanggapan yang cepat dan baik terhadap kebutuhan pelanggan	1	2	3	4
7	Prosedur penyampaian informasi jelas dan mudah dimengerti	1	2	3	4
8	Staf selalu ada di tempat sesuai jadwal	1	2	3	4
9	Adanya memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada hasil kerja staf	1	2	3	4
10	Staf memiliki kemampuan, pengetahuan, dan kecakapan dalam bertugas	1	2	3	4
<b>Empathy</b>					
11	Staf memiliki sikap sopan, ramah, jujur dan dapat dipercaya	1	2	3	4
12	Memberikan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi	1	2	3	4
13	Staf bertugas dengan sepenuh hati dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4
<b>Assurance (Jaminan)</b>					
14	Adanya antrian terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan	1	2	3	4
15	Komunikasi staf dengan pengguna layanan berjalan dengan baik dan lancar	1	2	3	4
16	Staf memberikan perlakuan yang adil kepada setiap pengguna layanan	1	2	3	4
<b>Tangible</b>					
17	Ruang pelayanan dan ruang tunggu nyaman	1	2	3	4
18	Staf berpenampilan rapi dan sopan	1	2	3	4
19	Ruangan kantor tertata rapi dan bersih	1	2	3	4
20	Informasi yang diberikan dapat dipercaya dan diandalkan	1	2	3	4
21	Sistem informasi yang ada di ruangan bekerja dengan baik dan andal	1	2	3	4