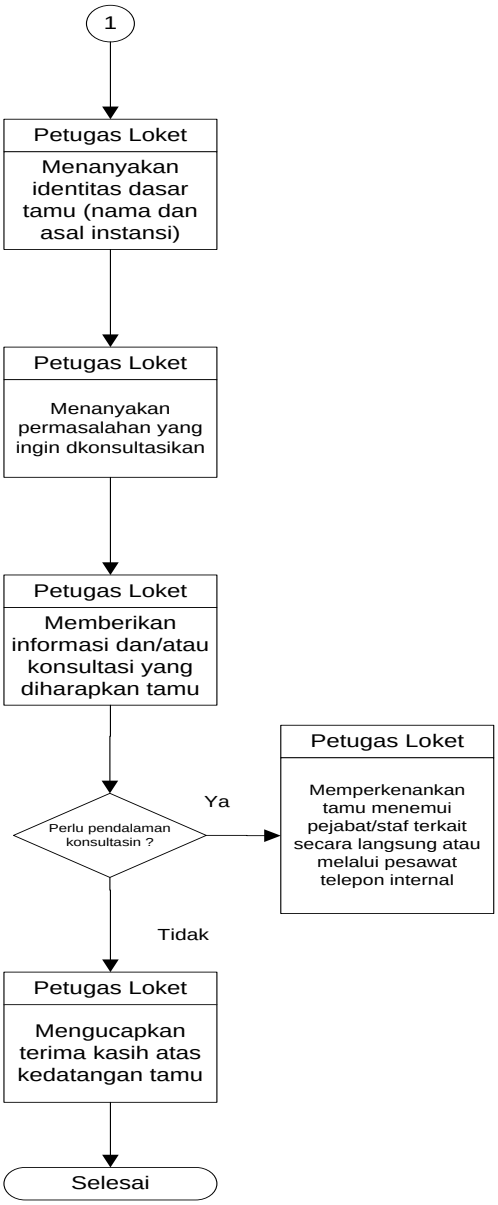
	PROSEDUR MUTU	Dibuat oleh	Diperiksa oleh	Disahkan oleh
	PROSES PELAYANAN DI LOKET 10, 11	PJ Unit	Atasan PJ Unit	Kabid PIP Puskom
No.Dok: PDR.ULT.01e	**No Revisi:** 00	**Tgl terbit:** 1 Mei 2012		**Hal:**

Layanan Konsultasi Kepegawaian

Alur Proses	Catatan Mutu	Dimensi Mutu	Janji Layanan
Mulai			
Security Membukakan pintu dan menyambut tamu		- Senyum - Salam - Sapa	
Security Menanyakan keperluan tamu dan menginformasikan loket yang harus dituju dengan memberikan nomor antrian loket	Nomor antrian	- Pemahaman peng-operasian alat - Permohonan loket layanan	
Security Mempersilahkan tamu untuk menunggu di tempat/kursi tunggu		- Senyum - Salam - Sapa	
Petugas Loket Memanggil nomor antrian tamu		- Mesin - Intonasi suara	
Petugas Loket Menyambut tamu		- Sikap berdiri - Senyum - Salam - Sapa	
Petugas Loket Mempersilahkan tamu untuk duduk dan meminta nomor antruan			
Petugas Loket Menanyakan identitas dasar tamu (nama dan asal instansi)			
1			

	PROSEDUR MUTU	Dibuat oleh	Diperiksa oleh	Disahkan oleh
	PROSES PELAYANAN DI LOKET 10, 11	PJ Unit	Atasan PJ Unit	Kabid PIP Puskom
No.Dok: PDR.ULT.01e	**No Revisi:** 00	**Tgl terbit:** 1 Mei 2012	**Hal:**	

Alur Proses	Catatan Mutu	Dimensi Mutu	Janji Layanan
	Form identitas tamu Form Surat Rujukan	- Komunikasi efektif - Senyum - Ramah - Pemahaman atas permasalahan secara umum - Komunikasi efektif - Senyum - Salam - Sopan	