

MANUAL BOOK

ALUR PENANGANAN PENGADUAN PELANGGAN SI-CIGIN



Melayani
Sepenuh Hati
Mengalirkan
Perubahan

MENERIMA INFORMASI DARI CUSTOMER SERVICE DAN MASYARAKAT

5 - 10 MENIT



MENGINPUT LAPORAN PENGADUAN KE SISTEM APLIKASI

1-3 MENIT

The screenshot displays the 'FORMULIR PENGADUAN' (Complaint Form) interface. The form is structured as follows:

- Header:** Includes tabs for 'Pelayanan', 'Perencanaan & Distribusi (Teknik)', 'Supervisi Permohonan', 'Laporan', and 'Master Data'. Below these are various icons for different functions like 'Info', 'Data Pelanggan', 'P. Balik Nama', etc.
- Form Fields:**
 - Pelanggan:** Radio buttons for 'Pelanggan' (selected) and 'Non Pelanggan'. Fields for 'Diterima' (19 August 2026), 'Sumber', 'Kategori', 'Pelanggan' (AIR), 'Nosamb.', 'Nama Pelanggan', 'Alamat pelanggan', 'Telp. Pelanggan', 'HP. Pelanggan', 'Name Pelapor', 'Alamat Plpr.', 'Telp. Pelapor', 'HP. Pelapor', 'Kelurahan', 'Wilayah', 'Golongan', 'Cabang', 'Rayon', 'Zona', 'Laporan' (text area), and 'Bagian' (dropdown).
 - Daftar Pengaduan:** A table with columns 'Kategori', 'Uraian Laporan', and 'Tgl.Diterima'. It shows 'No data to display'.
 - Filter Pencarian:** A sidebar on the right with checkboxes for 'Cabang', 'Nomor Pengaduan', 'Nama Pelapor / Pelanggan', 'Alamat Pelapor / Pelanggan', 'Tgl. Diterima' (with date range 01/01/2026 to 19/08/2026), 'Bagian', 'No. Samb.', 'Wilayah' (PST, PUSAT), 'Sudah SPK' (Belum), 'Sudah Diselessikan' (Belum), 'Kategori', 'User', and 'Uraian Laporan'.
- Buttons:** 'Simpan' (Save) and 'Batal' (Cancel) at the bottom.
- Status Bar:** At the very bottom, it shows 'Belum SPK: 66', 'Sudah SPK: 5', and 'Sudah Berita Acara Penyelesaian: 310'. It also includes system information like 'VPS: ON', 'GUDANG: OFF', 'Loket: PUSAT', 'Pengguna: rdho1', 'No. Seri: 11617', 'Administrator', 'Wili: PST', 'Cab: -', 'Ganti Kata Sandi', and 'Ver 4.3.10, Build Update 14 Oktober 2025'.

MELAKUKAN SURVEY KEBOCORAN DAN IDENTIFIKASI KERUSAKAN

5 - 10 MENIT



04

15-30 MENIT



MENGECEK
KETERSEDIAAN
KEBUTUHAN PERBAIKAN
KE GUDANG UNIT DAN
GUDANG PUSAT

05

3-5 MENIT



MEMBUAT SPK
PERBAIKAN KEBOCORAN
DAN DITERUSKAN KE
PELAKSANA TEKNIS

06

3-5 MENIT



**MENYIAPKAN PERALATAN
DAN PERLENGKAPAN UNTUK
PERBAIKAN KEBOCORAN**

**MELAKUKAN PENYAMPAIAN
INFORMASI KEBOCORAN
KEPADA PELANGGAN DAN
MASYARAKAT (VIA HUMAS
DAN MEDIA)**

07

3-5 MENIT



PELAKSANAAN

5-10 MENIT

MEMASANG
PERALATAN
KESELAMATAN
DAN KESEHATAN
KERJA (K3)

1-2 JAM

MELAKUKAN
PEKERJAAN
PERBAIKAN



Melayani
Sepenuh Hati
Mengalirkan
Perubahan

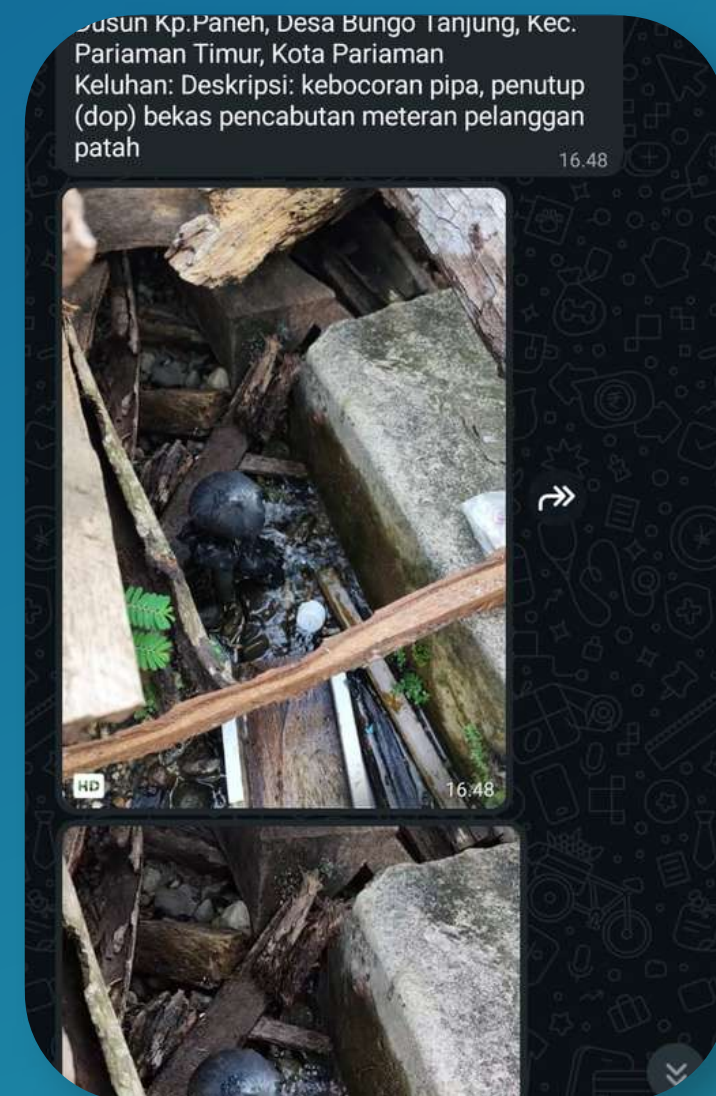
PELAPORAN



**KOORDINASI DENGAN KAUR OPERASIONAL
UNTUK MEMBUKA KEMBALI ALIRAN
DISTRIBUSI (JIKA KERUSAKAN BERAT)
3-5 MENIT**

**MEMBUAT LAPORAN DAN
DOKUMENTASI SELESAI PERBAIKAN
(3-5 MENIT)**

**KOORDINASI DENGAN STAF
CUSTOMER SERVICE DAN HUMAS
MEDIA UNTUK DI PUBLIKASIKAN KE
PELANGGAN MAUPUN MASYARAKAT
(5-10 MENIT)**



TESTIMONI PELANGGAN & DOKUMENTASI PEKERJAAN SELESAI