



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR**  
**DINAS PENDIDIKAN**  
**SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 9 MALANG**  
 Jalan Puncak Borobudur No. 1 Telp (0341) 471855 Malang 65142  
 Website: <http://sman9-mlg.sch.id> email: [info@sman9-mlg.sch.id](mailto:info@sman9-mlg.sch.id)

**PROSEDUR MUTU PENANGANAN KELUHAN / KOMPLAIN PELANGGAN**

PELAKSANA	AKTIFITAS	DOKUMEN/CATATAN MUTU
Waka Humas		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lisan</li> <li>• Telepon</li> <li>• Surat elektronik</li> <li>• Kotak saran</li> </ul>
Waka Humas		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan keluhan pelanggan</li> </ul>
Waka Humas		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan keluhan pelanggan</li> </ul>
Kepala Sekolah Waka Humas		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan keluhan pelanggan</li> </ul>
Waka Humas Bagian Terkait		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan tindak lanjut</li> </ul>
Waka Humas		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan keluhan pelanggan</li> </ul>
Waka Humas		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Laporan penyelesaian penanggulangan pelanggan</li> </ul>