



Sekolah Luar Biasa Negeri Pembina

Jl. Imogiri 224 55163 371423

slbnpjogja.com

Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta / Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga

DIY / Sekolah Luar Biasa Negeri Pembina

Pelayanan Pengaduan

No. SK :

Persyaratan

1. Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan
2. Mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



Sekolah Luar Biasa Negeri Pembina

Jl. Imogiri 224 55163 371423

slbnpjogja.com

Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta / Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga
DIY / Sekolah Luar Biasa Negeri Pembina

Image not found or type unknown



1. Menyediakan sarana/fasilitas dalam rangka menampung berbagai keluhan yang akan disampaikan
1. Menyediakan sarana/fasilitas dalam rangka menampung berbagai keluhan yang akan disampaikan
2. Keluhan dapat disampaikan melalui kotak saran yang disediakan di SLB Negeri Pembina Yogyakarta dan disampaikan secara tertulis/secara lisan (Telp) melalui Urusan Humas
3. Setiap keluhan pelanggan yang diterima harus dicatat dalam Formulir Keluhan dan aspirasi Pelanggan: • Tanggal diterima keluhan, • Nama Pelanggan/yg menyampaikan keluhan (apabila tercantum) • Isi keluhan, • Status penyelesaian keluhan
4. Mengidentifikasi dan mengevaluasi keluhan untuk memberikan usulan penyelesaian tindakan perbaikan yang akan dilakukan
5. Memberikan laporan atas seluruh keluhan pelanggan kepada Urusan terkait, Kepala Sekolah
6. Meneliti usulan tindakan penyelesaian, Melakukan disposisi penyelesaian kepada urusan terkait dan memberikan persetujuan atas usulan penyelesaian.
7. Membuat rekapitulasi laporan serta pemantauan penyelesaian keluhan pelanggan secara berkala



Sekolah Luar Biasa Negeri Pembina

Jl. Imogiri 224 55163 371423

slbnpjogja.com

Pemerintah Provinsi DI Yogyakarta / Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga
DIY / Sekolah Luar Biasa Negeri Pembina

Waktu Penyelesaian

10 Hari

Jangka waktu penyelesaian pengaduan oleh masyarakat diselesaikan dalam waktu 10 hari kerja

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya

Produk Pelayanan

1. Laporan Hasil Pemeriksaan

Pengaduan Layanan

Penanganan Pengaduan masyarakat dilakukan melalui :

1. Penerimaan Pengaduan
 1. Penerimaan Pengaduan Langsung
 2. Pengaduan Tidak Langsung
 1. verifikasi
 2. Investigasi
 3. Rapat Koordinasi
 4. Penyusunan Laporan Hasil Penyelesaian pengaduan

Penanganan Pengaduan ditangani oleh Petugas yang ditunjuk oleh Kepala Sekolah yang dalam keseharian ditangani oleh Wakasek Humas. Demi kebaikan dalam melayani pengaduan oleh pengguna di SLB Negeri Pembina Yogyakarta maka masyarakat berhak menyampaikan pendapat, penilaian, masukan, usulan, dan kritik agar proses layanan dapat berjalan baik maka kiritik, masukan, saran dapat disampaikan melalui tulisan langsung kesekolah atau melalui telepon 0274 371243 atau email ke: slbnpyogya@gmail.com