



## Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Jalan Sumbing Nomor 3 Kajen 51161 0285382037

<http://dindikbud.pekalongkab.go.id>

Pemerintah Kab. Pekalongan / Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

# Standar Pelayanan Aduan Masyarakat

No. SK :

## Persyaratan

1. Membawa fotocopy Kartu Keluarga (KK) Membawa surat Pengantar RT/RW

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Petugas layanan Menerima aduan, mengidentifikasi aduan dan mendokumentasikan atau meregister (baik secara online maupun secara tatap muka) 2. Petugas layanan memeriksa aduan yang telah tercatat/terregister 3. Petugas layanan melaporkan aduan kepada pimpinan 4. Pimpinan mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada bidang terkait 5. Bidang terkait menyusun tanggapan aduan sesuai arahan pimpinan 6. Pimpinan menyetujui dan menandatangani tanggapan aduan 7. Petugas menyampaikan aduan yang telah di tanggapi (secara online maupun tatap muka) 8. Petugas layanan mendokumentasikan tanggapan aduan

## Waktu Penyelesaian



## Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Jalan Sumbing Nomor 3 Kajen 51161 0285382037

<http://dindikbud.pekalongkab.go.id>

Pemerintah Kab. Pekalongan / Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

10 Hari kerja

### Dasar Hukum:

1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
  2. UU No.9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Meyampaikan Pendapat di Muka Umum
  3. UU No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Infomasi Publik
  4. Peraturan Presiden No RI No.76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
  5. Permen PAN & RB No 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.
1. Persyaratan
    1. Foto copy KTP/ Identitas Diri (secata tatap muka)
    2. Scan Foto Copy KTP (secara online)
    3. No telpon identitas pengadu
  2. Prosedur/Mekanisme
    1. Petugas layanan Menerima aduan, mengidentifikasi aduan dan menanggapi (secara tatap muka)
    2. Petugas layanan memeriksa aduan yang telah tercatat/terregister
    3. Petugas layanan melaporkan aduan kepada pimpinan
    4. Pimpinan mendisposisi aduan dan memberikan arahan kepada bidang
    5. Bidang terkait menyusun tanggapan aduan sesuai arahan pimpinan
    6. Pimpinan menyetujui dan menandatangani tanggapan aduan
    7. Petugas menyampaikan aduan yang telah di tanggapi (secara online m
    8. Petugas layanan mendokumentasikan tanggapan aduan

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Standar Pelayanan Aduan Masyarakat

### Pengaduan Layanan



## Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Jalan Sumbing Nomor 3 Kajen 51161 0285382037

<http://dindikbud.pekalongankab.go.id>

Pemerintah Kab. Pekalongan / Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Sarana pengaduan yang disediakan:

- a. Kotak Saran/Pengaduan
- b. Website [www.dindikbud.pekalongankab.go.id](http://www.dindikbud.pekalongankab.go.id)
- c. Aplikasi website dan android "Lapor SIP"

Petugas pelayanan pengaduan:

- a. Nama petugas : □□□□□□.
- b. Nomor HP : □□□□□□.
- c. Nomor kantor : 0285 – 382037
- d. Alamat e-mail : [dindikbud@pekalongankab.go.id](mailto:dindikbud@pekalongankab.go.id)