



## Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Jl. Letjen Sutoyo 78121 0561736711

<http://disdikbud.pontianak.go.id>

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

# Penanganan Pengaduan Masyarakat

No. SK : 21/DISDIKBUD/TAHUN 2024

## Persyaratan

1. Pengaduan dapat disampaikan melalui E-Mail / SMS / Sosial Media / Telp / Aplikasi SP4NLAPOR! Dan atau Pengaduan Langsung dengan Petugas

## Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Memasukkan surat pengaduan ke bagian Tata Usaha
2. Petugas Pengaduan membuat telaahan staf berdasarkan pengaduan langsung, E Mail, dan Sosial Media untuk disampaikan kepada Kasubbag Umum dan Aparatur.
3. Kasubbag Umum dan Aparatur meninjau dan meneruskan kepada Sekretaris
4. Sekretaris Dinas menerima telaahan staf dan meneruskan kepada Kepala Dinas dengan menyertakan lembar Disposisi pada lembaran telaahan pengaduan
5. Kepala Dinas menelaah dan memberikan arahan pada lembar disposisi dan disampaikan kembali kepada Sekretaris
6. Sekretaris Dinas meneruskan disposisi kepada Bidang terkait yang relevan untuk menangani atau menjawab pengaduan
7. Kepala Dinas melakukan pengecekan lokasi di lapangan apakah sudah sesuai dengan syarat teknis yang berlaku, mencatat di buku laporan, memberikan saran/masukan dan mediasi berkoordinasi dengan atasan dan pejabat daerah setempat dan mengkoordinasikan ke Kepala Dinas
8. Bidang terkait menjawab pengaduan dan jawaban pengaduan disampaikan kepada Kasubbag Umum dan Aparatur dan Petugas Pengaduan
9. Jawaban Pengaduan telah sesuai maka jawaban tersebut akan disampaikan kepada pengadu baik melalui surat, E Mail atau media masa lainnya dan dicatat oleh Kasubbag Umum dan Aparatur dalam buku Pengaduan sebagi Pengaduan tuntas atau selesai.

## Waktu Penyelesaian

7 Hari

## Biaya / Tarif



## Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Jl. Letjen Sutoyo 78121 0561736711

<http://disdikbud.pontianak.go.id>

Pemerintah Kota Pontianak / Dinas Pendidikan dan Kebudayaan

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. pengaduan masyarakat

### Pengaduan Layanan

Pengaduan Langsung ke Petugas Pengaduan

- Kotak Pengaduan / Kotak Saran / Stiker Emoticon (Online/Offline)
- Website : [disdikbud.pontianak.go.id](http://disdikbud.pontianak.go.id)
- Email : [disdikbud@pontianak.go.id](mailto:disdikbud@pontianak.go.id)
- Media Sosial : Instagram = @disdikbudkotapontianak

X = @DisdikbudPTK

Facebook = Disdikbud Kota Pontianak

- Telephone : +62 811-5675-060 (Whatsapp)
- SP4N-LAPOR! : [lapor.go.id](http://lapor.go.id)