

SMP Negeri 9



Jalan Ngeksigondo 30 55712 085175358572

www.smpn9yogyakarta.sch.id

Pemerintah Kota Yogyakarta / Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga / SMP
Negeri 9

Pelayanan Penanganan Pengaduan

No. SK : 400.3/405

Persyaratan

1. Mengisi buku pengaduan yang telah disediakan dengan mencantumkan : a. Data diri/identitas yang jelas, b. Pengaduan yang akan disampaikan, c. Keterangan lain berupa foto/video/voice note/teman sebagai saksi mata dan dapat dipertanggungjawabkan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

SMP Negeri 9

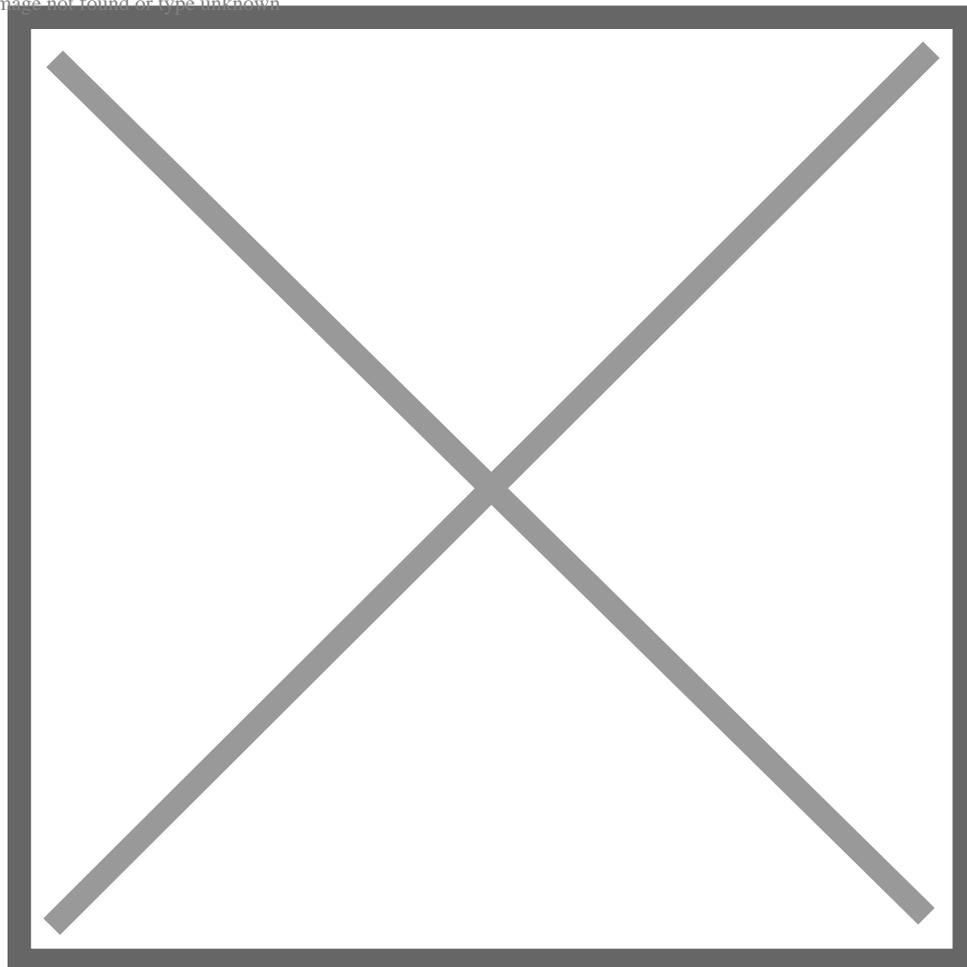


Jalan Ngeksigondo 30 55712 085175358572

www.smpn9yogyakarta.sch.id

Pemerintah Kota Yogyakarta / Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga / SMP Negeri 9

Image not found or type unknown



1. Pemohon mengajukan pengaduan bisa datang langsung ke se, dapat juga melalui WA, SMS, Kotak Surat, Email sekolah.
2. Melakukan verifikasi data pengajuan pengaduan yang masuk sesuai dengan jenis pengaduannya, petugas memberikan umpan balik bahwa pengaduan telah diterima.
3. a. Jika pengaduan tidak membutuhkan tindak lanjut atau penanganan khusus maka cukup di catat sebagai arsip pengaduan. b. Jika pengaduan membutuhkan tindak lanjut, dilakukan telaah terhadap pengaduan yang sudah diverifikasi berdasarkan jenis pengaduannya untuk mendapatkan penyelesaian sesuai dengan kebutuhan. c. Penyelesaian/penanganan pengaduan bersama dengan pihak- pihak yang terkait
4. Pengaduan selesai diproses.

Waktu Penyelesaian

SMP Negeri 9



Jalan Ngeksigondo 30 55712 085175358572

www.smpn9yogyakarta.sch.id

Pemerintah Kota Yogyakarta / Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga / SMP Negeri 9

3 Hari

Maksimal 3 hari kerja sejak pengusulan pengaduan di terima (tergantung tingkat kerumitan pengaduan).

Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Sekolah yang melaksanakan penanganan pengaduan berkewajiban untuk memberitahukan hasil atau tindakan penyelesaian tersebut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan.

Pengaduan Layanan

SMP Negeri 9



Jalan Ngeksigondo 30 55712 085175358572

www.smpn9yogyakarta.sch.id

Pemerintah Kota Yogyakarta / Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga / SMP Negeri 9

Sekolah : datang langsung, kotak saran, email sekolah, telepon dan Fax

Sarana Pelayanan Pengaduan:

1. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK)
 - a) Sms/WA ke: 0851 7535 8572
 - b) upik@jogjakota.go.id
2. E-mail : smpn9@jogjakota.go.id
 - a) Telepon : (0274) 371168
 - b) Sms : 0851 7535 8572
 - c) Fax : (0274) 371168
3. Surat : SMP Negeri 9 Yogyakarta, Jl. Ngeksigondo No. 30 Yogyakarta Kode Pos 55712
 - a) Kotak saran.
 - b) Datang langsung
 - c) Formulir survey IKM.
4. Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut :
 - a) Cek pengaduan
 - b) Cek bukti fisik pendukung
 - c) Koordinasi internal
 - d) Koordinasi instansi terkait

Responsif pengaduan : 3 (tiga) hari kerja.

Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.

SMP Negeri 9



Jalan Ngeksigondo 30 55712 085175358572

www.smpn9yogyakarta.sch.id

Pemerintah Kota Yogyakarta / Dinas Pendidikan Pemuda dan Olah Raga / SMP
Negeri 9