













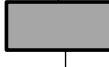


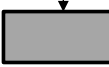
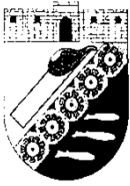


### Alur Pelayanan Penanganan Alur Pengaduan Masyarakat Secara Tidak Langsung

No	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Media Pengaduan : Kotak saran, Web, Email, Aplikasi elektronik	Operator	Kepala Dinas	Sekdin	Kasubbag Umpeg	Tim	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan masyarakat melalui kotak saran, web, email, aplikasi elektronik							laporan pengaduan	10 menit	laporan pengaduan	
2	Mengidentifikasi, mengolah informasi, mencatat, mendokumentasikan pengaduan dari masyarakat (secara tidak langsung)							laporan pengaduan	5 menit	laporan pengaduan	
3	Menyampaikan pengaduan masyarakat kepada kepala dinas							laporan pengaduan	5 menit	laporan pengaduan	
4	Mendisposisi kepada sekdin untuk telaah dan penyelesaian pengaduan							disposisi laporan pengaduan	5 menit	disposisi laporan pengaduan	
5	Mendisposisi kepada kasubbag umpeg untuk persiapan dan pelaksanaan koordinasi tim untuk penyelesaian pengaduan masyarakat							disposisi laporan pengaduan	5 menit	disposisi laporan pengaduan	
6	Perumusan jawaban terhadap pengaduan masyarakat oleh tim							konsep jawaban atas pengaduan	120 menit	jawaban atas pengaduan	
7	Penyampaian jawaban atas pengaduan							jawaban atas pengaduan	60 menit	jawaban atas pengaduan	
8	Pendokumentasian pengaduan masyarakat yang masuk							jawaban atas pengaduan	5 menit	jawaban atas pengaduan	

### Alur Pelayanan Penanganan Alur Pengaduan Masyarakat Secara Langsung

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Operator	Kepala Dinas	Sekdin	Kasubbag Umpeg	Tim	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima pengaduan masyarakat secara langsung						laporan pengaduan	10 menit	laporan pengaduan	
2	Mencatat, mencetak, mendokumentasikan pengaduan dari masyarakat						laporan pengaduan	5 menit	laporan pengaduan	
3	Menyampaikan pengaduan masyarakat kepada kepala dinas						laporan pengaduan	5 menit	laporan pengaduan	
4	Mendisposisi kepada sekdin untuk telaah dan penyelesaian pengaduan						disposisi laporan pengaduan	5 menit	disposisi laporan pengaduan	
5	Mendisposisi kepada kasubbag umpeg untuk persiapan dan pelaksanaan koordinasi tim untuk penyelesaian pengaduan masyarakat						disposisi laporan pengaduan	5 menit	disposisi laporan pengaduan	
6	Perumusan jawaban terhadap pengaduan masyarakat oleh tim						konsep jawaban atas pengaduan	120 menit	jawaban atas pengaduan	
7	Penyampaian jawaban atas pengaduan						jawaban atas pengaduan	60 menit	jawaban atas pengaduan	
8	Pendokumentasian pengaduan masyarakat yang masuk						jawaban atas pengaduan	5 menit	jawaban atas pengaduan	



# PEMERINTAH KOTA PEKALONGAN DINAS PENDIDIKAN

Jl. Maninjau No. 16-18 Pekalongan 51128 Telp (0285) 421878 Kode Pos 51128  
Laman: [dindik.pekalongankota.go.id](http://dindik.pekalongankota.go.id) / Email: [dindik@pekalongankota.go.id](mailto:dindik@pekalongankota.go.id)

## FORMULIR PENGADUAN

### DIISI OLEH PETUGAS PENGELOLA PENGADUAN

Tanggal Penerimaan : .....  
Nomor Aduan : .....

### DIISI OLEH PELAPOR

Melalui sarana pengaduan ini, pengguna layanan dapat menyampaikan keluhan, kritik, saran, dan masukan terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada ..... (Nama UPP) Kota Pekalongan. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung dengan mengisi formulir pengaduan di bawah ini secara lengkap agar petugas kami dapat mengkonfirmasi pengaduan yang telah disampaikan. Apabila data yang dituliskan pada formulir tidak benar, pengaduan yang disampaikan tidak akan diproses lebih lanjut.

### IDENTITAS :

Nama : .....  
Alamat : .....  
Usia : .....  
Pekerjaan : .....  
No. Telp/HP : .....

### URAIAN PENGADUAN :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

### DOKUMEN PENDUKUNG :

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....

Pekalongan, ..... 20...

Yang melapor,

(.....)