





### FORMULIR PELAYANAN

|   |   |  |  |              |
|---|---|--|--|--------------|
| Nama Lengkap  | : |  |  |              |
| NIK   | : |  |  |              |
| Alamat  | : |  |  |              |
| Pekerjaan   | : |  |  |              |
| Instansi  | : |  |  |              |
| Jenis layanan yang Dibutuhkan *)  | : | 1. Leges Ijazah<br>2. Mutasi siswa<br>3. Mutasi pegawai<br>4. SKPI<br>5. Permohonan cuti<br>6. Usul Kenaikan Pangkat<br>7. Kenaikan Gaji Berkala<br>8. Kredit<br>9. Peminjaman Aset Dinas<br>10. Pengaduan Layanan | 11. Penerbitan PAK<br>12. Usul Pensiun<br>13. Rekomendasi Dan BOSP<br>14. Penerbitan NUPTK<br>15. Permintaan Bantuan Studi Akhir<br>16. Penerbitan Ijin Operasional Satuan Pendidikan (Formal)<br>17. Penerbitan Ijin Operasioanl Satuan Pendidikan (Nonformal)<br>18. Penerbitan Nota Dinas Guru<br>19. Lainnya ..... |              |
| Catatan Petugas Layanan **)   | : | Telah diproses   | Tidak diproses   | Kendala Lain |
| Solusi untuk layanan yang tidak diproses dan kendala lain (Diisi oleh Kabid/Staf layanan) : |   |  |  |              |
|   |   |  |  |              |

Biak, .....2024

Kabid/Staf Layanan

Pemohon

.....

.....

\*) Berikan tanda √ pada salah satu jenis layanan

\*\*) Berikan tanda √ pada salah satu catatan

## Prosedur Alur Pelayanan

### A.) Prosedur Pelayanan Pengaduan yang masuk melalui saluran :

- a. Pelapor menyampaikan isi aduan melalui nomor pesan singkat Whatapp di **0821 7381 2024**, Facebook Dinsospmdbabel dan Instagram dinassosialpmd\_babel;
- b. Petugas/admin memastikan kelengkapan identitas diri pelapor (\*Apabila kelengkapan identitas pelapor belum lengkap, maka petugas admin lakukan chat/kontak dengan pelapor untuk melampirkan kelengkapan identitas diri dan menyampaikan bahwa laporan aduan akan diteruskan kepada petugas Verifikasi;
- c. Formulir laporan aduan yang dinyatakan lengkap diteruskan ke petugas verifikasi aduan;
- d. Petugas verifikasi menelaah dan mengkalsifikasikan informasi aduan untuk proses tindaklanjut;
- e. Informasi aduan yang telah terverifikasi diteruskan ke Koordinator Penanganan Pengaduan;
- f. Koordinator Penanganan Pengaduan melakukan proses telaah atas materi informasi aduan;
- g. Koordinator Penanganan Pengaduan melakukan tindaklanjut atas aduan;
- h. Koordinator Penanganan Pengaduan menyampaikan tindak lanjut hasil telaah atas informasi aduan kepada pihak pelapor dan menuangkan ke dalam berita acara bukti penyelesaian aduan;
- i. Petugas/Admin melakukan proses pendokumentasian dan pengarsipan terhadap berkas laporan bukti berita acara penyelesaian aduan.

### B.) Prosedur Pelayanan Pengaduan Secara Langsung meliputi :

- a. Pelapor menyampaikan aduan kepada petugas/admin pelayanan pengaduan instansi/OPD;
- b. Petugas/Admin memberikan formulir pengaduan kepada pelapor;
- c. Petugas/Admin memastikan kelengkapan identitas diri dan isi laporan pengaduan;
- d. Petugas meneruskan formulir berkas pengaduan yang telah lengkap kepada tim verifikasi;
- e. Tim verifikasi menelaah dan mengkasifikasikan informasi aduan untuk diteruskan kepada Koordinator Penanganan Pengaduan yang berwenang;
- f. Koordinator Penanganan Pengaduan memproses informasi aduan;
- g. Koordinator Penanganan Pengaduan menyampikan hasil proses tindaklanjut aduan kepada pelapor;
- h. Petugas/admin melakukan proses pendokumentasian dan pengarsipan terhadap berkas laporan bukti berita acara penyelesaian aduan.