





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH IV  
  
LAYANAN HUMAS DAN HUKUM**

NOMOR POS	: POS-HM-02-V01
TGL PEMBUATAN	: 29 Desember 2021
TGL. REVISI	-
TGL. EFEKTIF	: 10 Januari 2022
DISAHKAN OLEH	: Kepala LLDIKTI Wilayah IV,   Dr. M. Samsuri, S.Pd., M.T.  NIP. 197901142003121001
NAMA POS	: Pengaduan Pelayanan Publik

**DASAR HUKUM**

1. UU no 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
2. -
3. -

**KUALIFIKASI PELAKSANA**

1. Memahami penggunaan TIK
2. -
3. -

**KETERKAITAN**

- 1 -
- 2 -
- 3 -

**PERALATAN/PERLENGKAPAN**

1. PC Unit/Printer/Scanner
2. Jaringan Internet
3. -










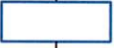
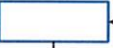

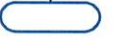
**PERINGATAN**

1. Apabila penyiapan bahan jawaban tidak dilaksanakan maka pengaduan tidak akan terselesaikan

**PENCATATAN DAN PENDATAAN**

1. Di catat pada aplikasi arsip

Pengaduan Pelayanan Publik

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Kepala	Kabag Umum	Koordinator Fungsi Humas dan Hukum	Koordinator Fungsi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima laporan pengaduan					Pengaduan	5 menit	Surat	
2	Menugaskan Koordinator Fungsi Humas dan Hukum untuk melakukan penyiapan jawaban atas pengaduan					Pengaduan	5 menit	Informasi	
3	Melakukan koordinasi dengan koordinator fungsi terkait					Pengaduan	1 jam	Disposisi	
4	Melakukan Klarifikasi					Data	3 jam	data	
	Menyampaikan hasil klarifikasi								
5	Menyusun data dan informasi penyiapan jawaban atas pengaduan berdasarkan hasil klarifikasi					Data	3 jam	data	
6	Menyampaikan hasil penyusunan data dan informasi jawaban atas pengaduan		Tidak			Jawaban pengaduan	5 menit	Jawaban pengaduan	
7	Menerima hasil penyusunan penyiapan jawaban					Jawaban pengaduan	5 menit	Jawaban pengaduan	
8	Melakukan Verifikasi dan Validasi					Jawaban pengaduan	3 jam	Hasil verifikasi dan validasi	
9	Menyampaikan hasil		Ya			Jawaban pengaduan	5 menit	Jawaban pengaduan	
10	Menerima hasil penyusunan bahan					Jawaban pengaduan	5 menit	Jawaban pengaduan	
11	Membuat persetujuan jawaban atas pengaduan					Jawaban pengaduan	5 menit	Persetujuan	
12	Menyampaikan jawaban pengaduan kepada pelapor					Jawaban pengaduan	5 menit	Jawaban pengaduan yang sudah disetujui	