



DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN | ix |
| 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Tujuan Penulisan | 3 |
| 2 METODE | 3 |
| 2.1 Lokasi dan Waktu | 3 |
| 2.2 Data dan Instrumen | 3 |
| 2.3 Teknik Pengumpulan Data | 4 |
| 2.4 Prosedur Kerja | 4 |
| 3 GAMBARAN UMUM INSTANSI | 5 |
| 3.1 Sejarah Singkat Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan | 5 |
| 3.2 Filosofi Lambang Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan | 5 |
| 3.3 Struktur Organisasi Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan | 7 |
| 3.4 Tugas Pokok dan Fungsi Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan | 8 |
| 3.5 Tujuan Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan | 8 |
| 3.6 Unit Utama yang Tergabung dengan Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan | 8 |
| 4 PROSES PELAYANAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI UNIT LAYANAN TERPADU KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN | 12 |
| 4.1 Pengaduan Langsung | 12 |
| 4.2 Pengaduan Tidak Langsung | 18 |
| 5 PENGADUAN YANG DISAMPAIKAN OLEH MASYARAKAT DI UNIT LAYANAN TERPADU KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN | 20 |
| 5.1 Guru dan Tenaga Kependidikan | 22 |
| 5.2 Masyarakat Umum | 27 |
| 6 HAMBATAN YANG DIHADAPI DALAM PROSES PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI UNIT LAYANAN TERPADU KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN DAN SOLUSINYA | 31 |
| 6.1 Hambatan Teknis | 31 |
| 6.2 Hambatan Non Teknis | 31 |
| 6.3 Solusi Hambatan Teknis | 31 |
| 6.4 Solusi Hambatan Non Teknis | 31 |

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



| | | |
|---|--------------------|----|
| 7 | SIMPULAN DAN SARAN | 32 |
| | 7.1 Simpulan | 32 |
| | 7.2 Saran | 32 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 33 |
| | LAMPIRAN | 35 |

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.