



**PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA**

Jl. Nyi Ageng Serang No.1 Semanggi Pasarkliwon Telp.(0271)2931199

Website:www.smpnnegeri11solo.sch.id email:

smpn11surakarta@gmail.com

Surakarta

57117



**KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA
NOMOR 800/04.A/KP/2025**

TENTANG

**PENUNJUKAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA TAHUN 2025**

KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA,

- Menimbang** : a. Bahwa berdasarkan pasal 10 Peraturan Walikota Surakarta Nomor 29 Tahun 2019 tentang Unit Layanan Aduan Surakarta yang menyatakan bahwa organisasi penyelenggara harus merespon aduan yang diterima dalam bentuk jawaban;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala smp Negeri 11 Kota Surakarta tentang Penunjukan Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik pada SMP Negeri 11 Kota Surakarta Tahun 2025.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah - Daerah Kota Besar Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa tengah, Jawa Barat dan daerah Istimewa Yogyakarta (berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 45);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);

5. Undang-Undang ...

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2017 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 75);
8. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 29 Tahun 2019 tentang Unit Layanan Aduan Surakarta (Berita Daerah Kota Surakarta Tahun 2019 Nomor 29);
9. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 6 Tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Surakarta Tahun 2023 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Surakarta Nomor 138).
10. Keputusan Kepala Dinas Kota Surakarta No 199 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Keputusan Kepala Dinas No 007 Tahun 2025 Tentang Penunjukan Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Dinas Pendidikan Kota Surakarta

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Keputusan Kepala SMP Negeri 11 Kota Surakarta Tentang Penunjukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik SMP Negeri 11 Kota Surakarta Tahun 2025.

KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik tersebut dalam Diktum KESATU terdiri dari Koordinator Pengelola Pengaduan (Penelaah/Penjawab) dan Penerimaa Aduan Pelayanan Publik sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KETIGA : Tugas Koordinator Pengelola Pengaduan sebagai berikut :

1. Menerima laporan pengaduan dari anggota tim pengelola aduan;
2. Melakukan koordinasi dengan Anggota tim penerima Aduan dalam penanganan pengaduan;
3. Bersama-sama dengan tim merumuskan

Jawaban/tindak lanjut atas aduan berdasarkan hasil rapat;

4. Bersama-Membuat analisa dan tindak lanjut dari hasil penyelesaian;
5. Melaporkan kepada Kepala Dinas atas Jawaban/tindak lanjut pengaduan.

KEEMPAT : Tugas Tim Penerima Pengaduan Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. Menerima dan mengadministrasikan / mencatat pengaduan yang diterima dari public kedalam buku Pengaduan ;
2. Menyampaikan aduan kepada Ketua Tim Pengaduan;
3. Melakukan koordinasi dengan Tim Pengelola Pengaduan yang lain;
4. Menerima jawaban dari Tim Pengelola Penelaah/Penjawab;
5. Menyampaikan jawaban aduan kepada pengadu;
6. Mencatat Jawaban yang disampaikan kepada pengadu kedalam Buku Pengaduan.

Tugas Tim Penerima Aduan Pelayanan Publik sebagai berikut :

1. Melakukan koordinasi dengan Ketua Tim dan tim pengelola aduan dalam penanganan pengaduan;
2. Bersama-sama dengan Ketua tim merumuskan jawaban/tindak lanjut atas aduan berdasarkan hasil rapat;
3. Bersama dengan Ketua Tim membuat Analisa dan tindak lanjut;
4. Bersama-sama dengan Ketua Tim Pengelola dan menjawab pengaduan yang masuk;
5. Menyampaikan jawaban pengaduan kepada tim pengelola pengaduan.

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan bilamana terdapat kesalahan dalam penetapannya akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surakarta
Pada Tanggal 14 Januari 2025
KEPALA SMP NEGERI 11
KOTA SURAKARTA



BENEDIKTUS BIMO FITERTIKA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KOTA SURAKARTA
NOMOR 800/04.A/KP/2025
TENTANG
PENUNJUKAN TIM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA
TAHUN 2025

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA

NO	NAMA	JABATAN	FOTO
I.	KETUA MC VIVI NOVIANITA, S.Pd.	Koordinator Penerima Layanan/ Penelaah / Penjawab Aduan	 M.C. VIVI NOVIANITA, S.Pd. KOORD. PENERIMA LAYANAN
II.	PENGELOLAAN PENGADUAN		
	1. OKY NINDYA SARI, S.Pd	Penerima aduan Offline	 OKY NINDYA SARI, S.Pd. PENERIMA ADUAN
	2. VENNY SARI DEWI, S.Pd.	Penerima Aduan Online	 VENNY SARI DEWI, S.Pd. PENERIMA ADUAN

	3. SUROTO, S.Pd.	Penerima Aduan Siswa	 SUROTO, S.Pd. PENERIMA ADUAN SISWA
	4. ENDAH AYU WURI, S.Pd.	Penerima Aduan	 ENDAH AYU WURI H., S.Pd. PENERIMA ADUAN
	5. TENTREM SRI HARYANTI, S.Pd.	Penerima Aduan	 TENTREM SRI HARYANTI, S.Pd. PENERIMA ADUAN
	6. RENA INDRIYANINGSIH, S.E.	Layanan Administrasi	 RENA INDRIYANINGSIH, S.E. LAYANAN ADMINISTRASI

	7. HANI KURNIASARI,S.Pd.	Layanan Administrasi	 HANI KURNIASARI, S.Pd. LAYANAN ADMINISTRASI
--	--------------------------	----------------------	--

KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA



BENEDIKTUS BIMO FITERTIKA