

| | |
|----------------|---------------------------------|
| Lampiran Nomor | DISDIK/SMPN11_SKA/SP/IV/2023/24 |
| Revisi ke | 00 |

STANDAR PELAYANAN PENANGANAN ADUAN MASYARAKAT

Nama Unit Pelayanan : SMP Negeri 11 Surakarta

Jenis Pelayanan : Penanganan Aduan Masyarakat

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|----|--|---|
| | Komponen SP yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>) meliputi | |
| 1. | Persyaratan | 1. Aduan dari masyarakat |
| 2. | Sistem, mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> 1. Masyarakat mengadukan masalah kepada pihak sekolah 2. Petugas bagian tata usaha menerima aduan dari masyarakat. 3. Petugas bagian tata usaha mengidentifikasi perihal aduan masyarakat 4. Petugas bagian tata usaha mendistribusikan aduan masyarakat berdasarkan klasifikasi aduan 5. Kepala Sekolah menerima dan mempelajari aduan masyarakat berdasarkan klasifikasi aduan 6. Kepala Sekolah mendisposisi aduan masyarakat kepada Waka Humas 7. Waka Humas menelaah, konfirmasi dan klarifikasi aduan dan mengonsep jawaban 8. Kepala Sekolah menerima dan meverifikasi hasil telaah dan konsep jawaban terhadap aduan masyarakat 9. Waka Humas menyampaikan hasil penanganan aduan kepada masyarakat (pengadu) dan membuat BAP 10. Petugas Bagian Tata Usaha mengarsipkan dokumen |
| 3. | Jangka waktu pelayanan | 5 (lima) hari |
| 4. | Biaya/Tarif | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan | Penanganan Aduan Masyarakat |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|---|--|--|
| 6. | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Melalui: 1. No telp: (0271) 2931199 2. Website: http://smpnegeri1solo.sch.id 3. Email: smpn11surakarta@gmail.com |
| Komponen SP yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>) meliputi: | | |
| 7. | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas 2. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. PP No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 4. Perda Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan 5. Peraturan Walikota Surakarta Nomor 11.1 Tahun 2021 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Surakarta |
| 8. | Kompetensi pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan di bidang aduan Masyarakat 2. Mampu berkomunikasi dan berkoordinasi dengan baik. 3. Mampu mengoperasikan komputer |
| 9. | Pengawasan internal | 1. Kegiatan Audit oleh Inspektorat |
| 10. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan Internet 5. Aplikasi aktif 6. Almari/Rak Arsip 7. Ruang Pelayanan 8. Ruang Tunggu 9. Mushola 10. Ruang Arsip 11. Toilet |
| 11. | Jumlah Pelaksana | 3 Orang (termasuk struktural) |
| 12. | Jaminan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat pelayanan 2. Visi Misi Motto Pelayanan |
| 13. | Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tersimpannya dokumen dengan aman 2. Tempat arsip yang sesuai standar kearsipan 3. Apar (alat pemadam kebakaran) 4. CCTV |

| NO | KOMPONEN | URAIAN |
|-----------|----------------------------|---|
| | | 5. Jalur evakuasi 6. Pengelolaan parkir yang baik |
| 14. | Evaluasi Kinerja Pelaksana | 1. E-Kinerja 2. Evaluasi Kinerja 360 Derajat 3. Dilakukan penilain SKM minimal 3 (tiga) kali dalam satu tahun |