



PEMERINTAH KOTA SURAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA



Jl. Nyi Ageng Serang No. 1 Telp.(0271) 293119 9website: www.smpnegeri11solo.sch.id e-mail : smp11surakarta@gmail.com
SURAKARTA
57117

SURAT KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA

NOMOR: 800/241.A/2024

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT

SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA

TAHUN AJARAN 2024/2025

KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA

Menimbang :

- a. Bahwa penanganan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien merupakan salah satu wujud pelayanan prima di SMP Negeri 11 Kota Surakarta;
- b. bahwa penanganan pengaduan masyarakat di bidang pelayanan harus dapat dilaksanakan secara baik dan bertanggung jawab;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Surat Keputusan Kepala SMP Negeri 11 Kota Surakarta tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pendidikan;
6. Standar Pelayanan SMP Negeri 11 Kota Surakarta Nomor: DISDIK/SMPN11_SKA/SP/202;
7. Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Aduan Masyarakat Nomor : SKA.Disdik,01.02.CFM.33.SOP.SMPN11SKA/4.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA TAHUN AJARAN 2024/2025.

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat SMP Negeri 11 Kota Surakarta Tahun Ajaran 2024/2025 dengan susunan keanggotaan sebagaimana tersebut dalam Lampiran 1. Surat Keputusan ini.

KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat SMP Negeri 11 Kota Surakarta bertugas untuk menyelesaikan dan menindaklanjuti laporan dan aduan dari masyarakat baik melalui daring maupun luring.

KETIGA : Tim sebagaimana tersebut dalam Diktum Kedua mempunyai tugas sebagaimana terlampir dalam Lampiran 2. Surat Keputusan ini.

KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada anggaran yang relevan di SMP Negeri 11 Kota Surakarta.

KELIMA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan di kemudian hari akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surakarta Pada tanggal 25 Juli 2024

KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA



Benediktus Bimo Fitertika, S.Sn., M.Sn.
NIP. 197510092010011014

LAMPIRAN 1. SURAT KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA

NOMOR : 800/241.A/KP/2024

TANGGAL : 25 JULI 2024

TENTANG : TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA TAHUN AJARAN 2024/2025.

TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA
TAHUN AJARAN 2024/2025

No.	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	Benediktus Bimo Fitertika, S. Sn., M.Sn	Kepala Sekolah	Penanggung Jawab
2.	Endah Susilowati, S.Pd	Wakil Kepala Bidang Kurikulum	Pengarah
3.	a. M.C. Vivi Novianita, S.Pd b. Venny Sari , S.Pd	Wakil Kepala Bidang Kesiswaan	Koordinator Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat
4.	a. Rena Indriyaningsih, S.E b. Sumarno, S.Pd a. Oki Nindya Sari, S.Pd b. Endah Ayu Wuri, S.Pd c. Subagio, S.d d. Muhammad Irfanudin, S.Pd e. Suroto, S.Pd	Pengolah Data dan Informasi Pengolah Data dan Informasi Guru BK Guru BK Wakil Bidang Sarpra Wakil Bidang Sarpra Wakil Bidang Kesiswaan	Petugas Penanganan Aduan Masyarakat Bidang Administrasi Petugas Penanganan Aduan Masyarakat Bidang Non Administrasi
5.	Tentrem Sri Haryanti, S.Pd	Guru BK	Petugas Penerima Pengaduan Masyarakat


KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA

Benediktus Bimo Fitertika, S.Sn., M.Sn.
NIP. 197510092010011014

LAMPIRAN 2. SURAT KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA

NOMOR : 800/241.A/KP/2024

TANGGAL : 25 JULI 2024

TENTANG : TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA TAHUN AJARAN 2024/2025.

TUGAS TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA TAHUN AJARAN 2024/2025

No.	KEDUDUKAN DALAM TIM	TUGAS dan TANGGUNG JAWAB
1.	Penanggung jawab	a. Melakukan pembinaan secara berkala terhadap pejabat pengelola pengaduan b. Melakukan evaluasi terhadap kinerja tim pengelolaan pengaduan secara berkala
2.	Pengarah	a. Melakukan pendampingan terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pejabat pengelola pengaduan. b. Mengambil langkah penyelesaian permasalahan atas kendala dan solusi dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat.
3.	Koordinator Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat	a. Melaksanakan penelitian dan penyelesaian terhadap kebenaran pengaduan masyarakat b. Mengambil langkah penyelesaian permasalahannya secara baik dan tuntas c. Menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya d. Melaporkan hasil kegiatan pengelolaan pengaduan publik kepada Kepala sekolah.
4.	Pejabat Penanganan Pengaduan Masyarakat	a. Meneliti isi pengaduan berdasarkan data dan fakta b. Menentukan kategori pengaduan c. Melakukan analisis pengaduan d. Mengambil langkah penyelesain masalah
5.	Petugas Penerima Pengaduan	a. Mengumpulkan dokumen dan bukti dukung adanya pengaduan b. Menerima aduan dari masyarakat c. Meneruskan aduan kepada pejabat penanganan aduan

KEPALA SMP NEGERI 11 KOTA SURAKARTA



Benediktus Bimo Fitertika, S.Sn., M.Sn.

NIP. 197510092010011014