DOKUMEN PENYELENGGARAAN LAYANAN PENGADUAN PUBLIK

SMP NEGERI 1 PAGU

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI

DINAS PENDIDIKAN

TAHUN 2026

LEMBAR PENGESAHAN

Dokumen Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Publik ini mencakup Surat Keputusan (SK) Kepala Sekolah, Standar Operasional Prosedur (SOP), Draf Formulir Pengaduan, dan Pengumuman Sosialisasi Layanan pada instansi SMP Negeri 1 Pagu.

Dokumen ini disusun sebagai pedoman resmi bagi Tim Pengelola Pengaduan dalam memberikan pelayanan publik yang prima, transparan, dan akuntabel di lingkungan SMP Negeri 1 Pagu, serta mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Mengetahui,
Ketua Tim Pengelola Pengaduan

Syaiful Islam, S.Pd.
NIP. 198906062017081001

Pagu, 1 Juli 2026
Kepala SMP Negeri 1 Pagu

(TRI UTAMI, S.Pd.)
NIP. 197210242005012008

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN ii

DAFTAR ISI iii

BAGIAN 1: SURAT KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH 1

BAGIAN 2: STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) 3

BAGIAN 3: DRAF FORMULIR PENGADUAN 5

BAGIAN 4: PENGUMUMAN SOSIALISASI LAYANAN 6

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS PENDIDIKAN
SMP NEGERI 1 PAGU
Jalan Pagu – Bungkal 71, Kecamatan Pagu, Kabupaten Kediri 64183
Telepon (0354) 545037, Pos-el smpn1pagu@gmail.com
Laman www.smpn1pagu.sch.id

KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 1 PAGU

NOMOR: 421.3/045/SMPN1PG/2026

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
SMP NEGERI 1 PAGU TAHUN PELAJARAN 2026/2027

Menimbang:

1. bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima dan bentuk transparansi informasi di lingkungan SMP Negeri 1 Pagu, dipandang perlu adanya sarana dan tim yang menangani pengaduan dari peserta didik, orang tua/wali murid, dan masyarakat luas;
2. bahwa untuk menjamin penanganan pengaduan dapat berjalan dengan efektif, tertib, dan terdokumentasi dengan baik, perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik;
3. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala SMP Negeri 1 Pagu tentang Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik.

Mengingat:

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018.

MEMUTUSKAN

Menetapkan:

KESATU: Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik di SMP Negeri 1 Pagu Tahun Pelajaran 2026/2027 dengan susunan keanggotaan Penanggung Jawab (Kepala Sekolah), Ketua Tim (Wakasek Humas), Sekretaris (Kepala TU), dan Anggota (Guru BK, Wakasek Kesiswaan, Staf IT).

KEDUA: Tim memiliki tugas pokok menerima, mencatat, memverifikasi, berkoordinasi, memberikan solusi atas pengaduan, serta melaporkan hasilnya kepada Kepala Sekolah.

KETIGA: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pagu
Pada Tanggal : 1 Juli 2026
Kepala SMP Negeri 1 Pagu

TRI UTAMI, S.Pd.
NIP. 197210242005012008

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK

1. Tujuan

Memastikan setiap pengaduan, kritik, atau saran dari peserta didik, orang tua/wali murid, dan masyarakat tertangani secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel guna meningkatkan mutu layanan pendidikan di SMPN 1 Pagu.

2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku untuk semua jenis pengaduan yang berkaitan dengan proses belajar mengajar, administrasi, fasilitas sekolah, dan perilaku civitas akademika di lingkungan SMPN 1 Pagu.

3. Ketentuan Umum Waktu Penanganan

- Tanggapan Awal (Maksimal 1 x 24 Jam)
- Penelusuran & Verifikasi (Maksimal 3 Hari Kerja)
- Penyelesaian / Jawaban Akhir (Maksimal 5 Hari Kerja)

4. Prosedur Penanganan

1. **Penerimaan Pengaduan:** Pengadu menyampaikan aduan melalui Form Fisik, Kotak Saran, WhatsApp Center, atau Email sekolah.
2. **Pencatatan (Registrasi):** Petugas Tata Usaha / Sekretaris Tim mencatat identitas pelapor (dapat dirahasiakan jika diminta) dan kronologi aduan ke dalam Buku Register Pengaduan.
3. **Klasifikasi dan Verifikasi:** Ketua Tim (Wakasek Humas) mengkaji aduan untuk menentukan unit kerja mana yang berwenang menindaklanjuti (misal: terkait kesiswaan diteruskan ke Wakasek Kesiswaan; masalah guru ke Kepala Sekolah/Kurikulum).
4. **Tindak Lanjut & Investigasi:** Tim berkoordinasi dengan pihak terkait untuk mencari fakta dan solusi. Jika diperlukan, memanggil pelapor atau pihak yang diadukan secara kekeluargaan.
5. **Pemberian Solusi:** Tim merumuskan solusi dan Kepala Sekolah menyetujui. Jawaban disampaikan secara tertulis atau lisan (via telepon/WA) kepada pelapor.
6. **Arsip dan Evaluasi:** Seluruh proses didokumentasikan sebagai bahan evaluasi bulanan pada Rapat Dewan Guru.

DRAF FORMULIR PENGADUAN LAYANAN PUBLIK

Formulir ini dapat diisi langsung dan dimasukkan ke dalam Kotak Saran di lobi sekolah.

FORMULIR PENGADUAN / SARAN

Tanggal Laporan .....

Nama Pelapor *)

Status Pelapor .....

[ ] Siswa [ ] Orang Tua / Wali [ ] Masyarakat

.....

Nomor HP / WhatsApp .....

Hal yang Diadukan / Saran

**) Nama pelapor dapat disamarkan/dikosongkan jika ingin merahasiakan identitas. Namun disarankan mencantumkan kontak agar kami dapat memberikan tanggapan balasan.*

Tanda Tangan Pelapor

(.....)

PENGUMUMAN SOSIALISASI LAYANAN

KAMI SIAP MENDENGAR ANDA!

Dalam rangka mewujudkan sekolah yang unggul, transparan, dan berintegritas, SMP Negeri 1 Pagu kini menyediakan **Layanan Pengaduan Publik Terpadu**.

Punya kritik, saran, pertanyaan, atau keluhan seputar layanan sekolah, fasilitas, atau proses administrasi?

HUBUNGI KAMI MELALUI:

📞 **WhatsApp Center : 081233310697**

✉️ **Email : pengaduan@smpn1pagu.sch.id**

📥 **Kotak Saran : Tersedia di Area Lobi Tata Usaha Sekolah**

Laporan Anda akan kami proses maksimal 3-5 Hari Kerja.

Identitas pelapor kami jamin kerahasiaannya.

"Bersama kita wujudkan SMPN 1 Pagu yang Nyaman, Maju, dan Berprestasi"