PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
DINAS PENDIDIKAN
SMP NEGERI 2 GURAH
Jalan Raya Turus Nomor 108, Kec. Gurah, Kab. Kediri 64181
Telepon (0354) 7415591, Pos-el esempeduagurah@ymail.com
Laman smpn2gurah.sch.id

KEPUTUSAN

KEPALA SMP NEGERI 2 GURAH

NOMOR : 800/ 156 /418.20.2.69.02/2026

TENTANG

PENGADUAN MASYARAKAT

SMP NEGERI 2 GURAH KABUPATEN KEDIRI,

Menimbang :
a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan.
b. Bahwa pertimbangan sebagaimana di maksud dalam huruf a perlu menetapkan Keputusan Kepala Sekolah SMP Negeri 2 Gurah tentang Pengaduan Masyarakat di Lingkungan SMP Negeri 2 Gurah

Mengingat :
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494)
2. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
3. Peraturan presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
4. Peraturan Ombusman Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan Pemeriksaan dan Penyelesaian Laporan.

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

PERTAMA : Pengaduan Masyarakat SMP Negeri 2 Gurah sebagaimana disebut dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : a. Adapun Bentuk Pengaduan Masyarakat dapat dilakukan dengan 2 macam cara yaitu :

1. Pengaduan secara langsung
   Dilakukan oleh masyarakat dengan cara datang langsung ke meja informasi/ pengaduan atau bertemu langsung dengan pegawai yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat. Pengaduan secara langsung dilakukan dengan menyampaikan secara lisan keluhan atau ketidakpuasan atau informasi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan SMP Negeri 2 Gurah Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung / online
   Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat

Dipindai dengan CamScanner

dengan cara tidak langsung berhadapan atau bertemu dengan pegawai yang berwenang dalam menangani pengaduan masyarakat atau tidak datang langsung ke meja informasi/ pengaduan. Pengaduan secara tidak langsung biasanya dilakukan melalui:

a. Datamg langsung ke SMP Negeri 2 Gurah Jalan Raya Turus Nomor 108, Kec. Gurah, Kab. Kediri 64181
b. Telepon (0354) 7415591
c. Email : esempeduagurah@ymail.com
d. Website : smpn2gurah.sch.id
e. Kotak saran
f. Facebook : SMPN Duo Gurah
g. Instagram : smpn2_gurah
h. Aplikasi halomasbup
i. Kanal LAPOR !
   - Website : www.lapor.go.id
   - Sms melalui nomor 1708
   - X (twitter): @lapor1708

   Aplikasi android/iOS: SP4N_LAPOR!

b. Asas-Asas Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat :
   1. Kepastian hukum yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang undangan yang berlaku dalam menangani pengaduan masyarakat;
   2. Transparansi yaitu membuka diri dan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam melaksanakan hak-haknya untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif terhadap penanganan laporan pengaduan masyarakat berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas;
   3. Koordinasi yaitu melaksanakan kerjasama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
   4. Efektivitas dan efisiensi yaitu tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
   5. Akuntabilitas yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
   6. Objektivitas yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interprestasi, kepentingan pribadi, golongan ataupun kepentingan pihak tertentu;
   7. Proporsionalitas yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan wewenang dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya secara seimbang;
   8. Kerahasiaan yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan.

c. Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat :
   1. Berani mengambil sikap tegas dan rasional dalam membuat keputusan yang berkaitan dengan penanganan laporan pengaduan masyarakat;
   2. Integritas, mewujudkan perilaku yang jujur dan bermartabat;
   3. Tangguh, tegar dalam menghadapi berbagai godaan, hambatan, tantangan, ancaman dan intimidasi dalam bentuk apapun dan dari pihak manapun;

Dipindai dengan CamScanner

ngan sek-

4. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi.

KETIGA : Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas SMP Negeri 2 Gurah.

KEEMPAT : Dilakukan identifikasi dan pelaporan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan kode etik yang berlaku secara berkala.

KELIMA : Seluruh tanaga pendidik dan tenaga kependidikan wajib mendukung pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, apabila terdapat pelanggaran maka akan diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Gurah
Pada Tanggal : 7 Juli 2026
KEPALA SMP NEGERI 2 GURAH

PEMERINTAH KABUPATEN KEDIRI
SMP NEGERI 2 GURAH
DINAS PENDIDIKAN

HAMIDAH, S.Pd.
Pembina Utama Muda
NIP. 19680515 199703 2 007

Dipindai dengan CamScanner