LAPORAN PENGADUAN

TAHUN 2026

SMP NEGERI 2 PLOSOKLATEN

Desa Wonorejo Trisulo, Kecamatan Plosoklaten, Kabupaten Kediri 64175

Email : uptdsmpn2plosoklaten@gmail.com

KEDIRI

2026

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi saat ini. Maka Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah memperluas kewenangan daerah untuk menyelenggarakan pemerintahannya. Sejauh ini pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah masih dirasakan belum memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat, hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan berupa data dan informasi serta permasalahan yang kami terima melalui berbagai bentuk saluran pengaduan berupa secara lisan / langsung, UIasan Google (Email), Telepon, SMS, Whatsapp, IG dan Kotak Saran.

Pelaksanaan pelayanan pendidikan yang komprehensif di SMP Negeri 2 Plosoklatentidak terlepas dari budaya pelayanan kepada masyarakat. Maka dengan itu SMP Negeri 2 Plosoklaten melayani pengaduan masyarakat terkait pelayanan. Pengaduan / laporan yang masuk ditindaklanjuti oleh Tim Penanganan Pengaduan (PKPKM)

1.2 Dasar Hukum

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.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan Laporan Evaluasi Pengaduan adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban SMP Negeri 2 Plosoklaten. Adapun tujuan penyusunan Laporan Evaluasi adalah untuk mengevaluasi pelaksanaan dan pencapaian penanganan pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh SMP Negeri 2 Plosoklaten

BAB II

EVALUASI PENGADUAN

2.1 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penyampaian keluhan, saran, kritik, atau laporan oleh masyarakat kepada pegawai di lingkungan SMP Negeri 2 Plosoklaten, dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait perilaku dan pelaksanaan tugas dan fungsi SMP Negeri 2 Plosoklaten, baik yang dilakukan pegawai,atau informasi tentang pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai SMP Negeri 2 Plosoklaten, dan keluhan kepada SMP Negeri 2 Plosoklatenatas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban oleh pegawai di lingkungan SMP Negeri 2 Plosoklaten.

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 Plosoklaten. Untuk kemudian dicatat oleh pegawai yang menangani pengaduan masyarakat.

2. Pengaduan secara tidak langsung / online

   Pengaduan secara tidak langsung dilakukan oleh masyarakat 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. Kotak Saran

   b. Telepon : -

   c. WA : 0857 4824 9446 (Pak Suhendradi)

   d. Email : uptdsmpn2plosoklaten@gmail.com

   e. Facebook : smpn Dua Plosoklaten Kediri

   f. Instagram : smpn2plosoklaten

2.2 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.

2.3 Etika dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat

Etika Dalam Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat dimaksudkan sebagai pedoman bagi aparatur yang menangani laporan pengaduan masyarakat dalam bersikap, bertindak, berucap, dan berperilaku agar memiliki moral dan kepribadian yang baik, mendorong etos kerja serta menumbuhkembangkan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat.

Adapun sikap yang harus dimiliki adalah sebagai berikut:

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;
4. Inovatif, selalu meningkatkan pengetahuan dan kapasitas pribadi. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Undang-Undang No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik Dinas Kesehatan Kabupaten Kediri sebagai Instansi Pemerintah telah secara berkesinambungan dan terus

berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Tabel 1. Evaluasi Pengaduan SMP Negeri 2 PlosoklatenTahun 2026

NO	TANGGAL	KELUHAN / UMPAN BALIK	RENCANA TINDAK LANJUT	TINDAK LANJUT	WAKTU PELAKSANAAN TINDAK LANJUT	EVALUASI
1	15 Januari 2026	Beberapa toilet siswa di blok belakang sering kotor dan fasilitas kran air rusak/macet.	1. Melakukan perbaikan sarana sanitasi (kran/pipa). 2. Evaluasi jadwal piket kebersihan /petugas kebersihan sekolah 3. Kampanye kebersihan toilet untuk siswa.	• Mengganti 4 kran air yang rusak dan membersihkan saluran drainase. • Penambahan frekuensi pembersihan toilet menjadi 3 kali sehari. • Pemasangan imbauan poster kebersihan di area	20 – 25 Januari 2026	Tuntas (Efektif) Kran air berfungsi normal dan toilet lebih bersih. Pengaduan mengenai toilet turun hingga 0% pada bulan Februari.
2		Adanya aduan terkait beberapa siswa yang nongkrong di luar gerbang sekolah pada jam pulang dan melompat pagar saat jam pembelajaran.	Penertiban rutin oleh Tim Ketertiban Sekolah dan Guru Piket di area luar gerbang saat jam pulang	• Sosialisasi kedisiplinan pada saat upacara bendera. • Penempatan 2 guru piket setiap jam pulang sekolah di depan gerbang utama	16 Januari 2026 (Rutin setiap hari sekolah)	Perlu Pemantauan Berkelanjutan: Masih ditemukan 1–2 siswa yang nongkrong jika guru piket terlambat berpatroli. Perlu

				untuk menertibkan arus lalu lintas dan kepulangan siswa.		penegakan sanksi tata tertib.

Tabel 2. Rekapitulasi Pengaduan SMP Negeri 2 Plosoklaten

Belum terverikasi	Belum ditindaklanjuti	Diproses	Selesai	Tertunda	Arsip	Total (Tanpa Arsip dan Tunda)	%TL
0	0	2	2	0	0	**9**	100

BAB III
PENUTUP

Laporan evaluasi pengaduan masyarakat melalui Tim PKPKM diharapkan dapat memberikan kepercayaan dan kepuasan kepada Masyarakat, sehingga SMP Negeri 2 Plosoklaten dapat menjadi pelayan yang dapat diapresisi positif oleh masyarakat. Kedepannya diharapkan untuk terus fokus melaksanakan koordinasi, sosialisasi dan penyampaian informasi yang berkelanjutan kepada masyarakat yang membutuhkan dan terciptanya masyarakat yang sehat mandiri.

Kediri, 23 Mei 2026
Kepala Sekolah SMPN 2 Plosoklaten



HAMIDAH, S.Pd
NIP. 19680515 199703 2 007

LAMPIRAN

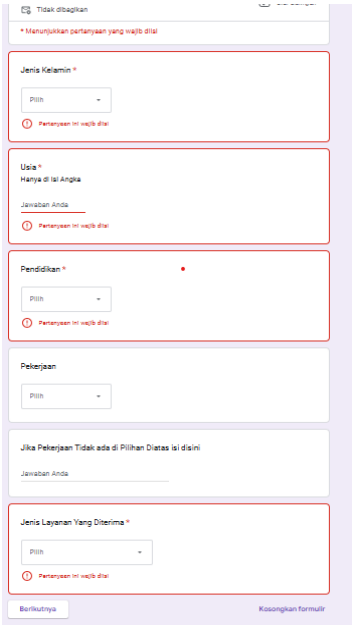
Rekap Nilai

NO RESPONDEN	Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	3	4	4	3	4	4	4	3	4		
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	3	4	3	4	4	4	4	4	4		
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
23	3	4	4	4	4	3	4	3	4		
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4		
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
30	4	3	2	1	3	4	3	3	4		
31	4	3	3	4	3	4	3	3	3		
32	4	3	2	4	3	3	4	3	4		
33	4	3	4	3	3	4	3	2	4		
34	4	3	3	4	3	2	4	4	3		
35	4	3	4	3	3	4	3	2	3		

36	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
37	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
38	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
39	4	3	4	3	4	3	4	3	4		
Jumlah Nilai Per Unsur	2254	2069	2276	2053	2275	2069	2265	2076	2273		
NRRTertimbang/ unsur	0.41083	0.37711	0.41484	0.37419	0.41466	0.37711	0.41283	0.37838	0.41429	3.57424	89.35591
IKM Unit Pelayana n										89.36	
	3.70	3.40	3.74	3.37	3.74	3.40	3.72	3.41	3.73		

KUESIONER

Link :


Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Kelamin *

Pilih

Pertanyaan ini wajib diisi

Usia *

Hanya di isi Angka

Jawaban Anda

Pertanyaan ini wajib diisi

Pendidikan *

Pilih

Pertanyaan ini wajib diisi

Pekerjaan

Pilih

Jika Pekerjaan Tidak ada di Pilihan Diatas isi disini

Jawaban Anda

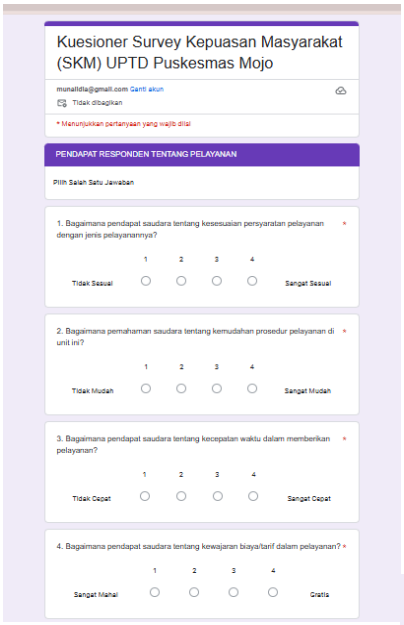
Jenis Layanan Yang Diterima *

Pilih

Pertanyaan ini wajib diisi

Berikutnya

Kosongkan formulir


Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) UPTD Puskesmas Mojo

munalfdla@gmail.com Ganti akun

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

Pilih Salah Satu Jawaban

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

1 2 3 4

Tidak Sesuai ○ ○ ○ ○ Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

1 2 3 4

Tidak Mudah ○ ○ ○ ○ Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

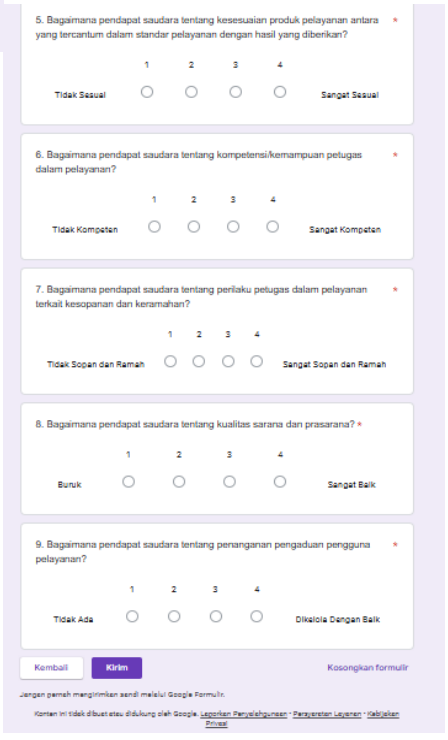
1 2 3 4

Tidak Cepat ○ ○ ○ ○ Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

1 2 3 4

Sangat Mahal ○ ○ ○ ○ Gratis


5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

1 2 3 4

Tidak Sesuai ○ ○ ○ ○ Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Kompeten ○ ○ ○ ○ Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

1 2 3 4

Tidak Sopan dan Ramah ○ ○ ○ ○ Sangat Sopan dan Ramah

8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

1 2 3 4

Buruk ○ ○ ○ ○ Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan? *

1 2 3 4

Tidak Ada ○ ○ ○ ○ Dikelola Dengan Baik

Kembali Kirim Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. Laporkan Penyalahgunaan - Persyaratan Layanan - Kebijakan Privasi