



PEMERINTAH KOTA MADIUN
SMP NEGERI 11 MADIUN

Jalan PG Kanigoro Nomor 11, Madiun, Jawa Timur 63138,
Telepon 082142591711, Pos-el smpnegeri11.kotamadiun@gmail.com,
Laman <https://smpn11madiun.sch.id>



SURAT KEPUTUSAN KEPALA SMPN 11 MADIUN

NOMOR : 800/007/401.101.4.11/2025

TENTANG

**PENUNJUKKAN PENGELOLA PENGADUAN DAN KONSULTASI
PELAYANAN**

Menimbang :

- a. bahwa sesuai dengan ketentuan pasal 39 Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik diwajibkan bagi penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan Pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan;
- b. bahwa pembentukan sarana pengaduan dan penugasan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar dan adil pada SMPN 11 Madiun;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala SMPN 11 Madiun tentang penunjukkan pengelola pengaduan dan konsultasi pelayanan.

Mengingat :

- 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 2. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62

Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional

4. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019;
5. Peraturan Wali Kota Madiun Nomor 29 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 5 Tahun 2019

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menunjuk Pengelola Pengaduan Dan Konsultasi Pelayanan pada SMPN 11 Madiun sebagai berikut.

1. Koordinator: Nia Surya Wijayanti, S. I Pust.
2. Petugas Penerima Pengaduan:
 - a. Farah Halimah, S.Pd. (Pengelola Pengaduan)
 - b. Wieke Astrianti, A.Md. (Pengelola Konsultasi)
 - c. Nabila Salwa Salsabila (Admin)

KEDUA : Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud pada Diktum "PERTAMA" mempunyai tugas sebagai berikut.

- a. Koordinator Pengelola Pengaduan, tugasnya:
 - 1) Menerima, memverifikasi dan menelaah pengaduan pelayanan publik yang masuk;
 - 2) Mengkomunikasikan pengaduan yang diterima kepada pejabat berwenang pada SMPN 11 Madiun untuk ditindaklanjuti dan melaporkan kepada Kepala SMPN 11 Madiun;

- 3) Memantau dan berkoordinasi tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan;
 - 4) Menyiapkan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dan menyampaikan kepada Petugas Penerima Pengaduan untuk diteruskan.
- b. Petugas Penerima Pengaduan, tugasnya:
- 1) menerima pengaduan secara elektronik maupun non elektronik;
 - 2) memastikan kelengkapan berkas pengaduan yang diterima;
 - 3) meneruskan pengaduan kepada Koordinator Pengelola Pengaduan untuk ditindaklanjuti;
 - 4) memberikan respon awal penerimaan pengaduan kepada Pengadu;
 - 5) menyampaikan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada Pengadu;
 - 6) mendaftarkan pengaduan pada Register Pengaduan Pelayanan Publik.

KETIGA : Mekanisme Pengaduan Pelayanan Publik sebagai berikut.

- a. Penerimaan pengaduan berasal dari pengaduan pengguna layanan/Masyarakat yang datang langsung ke kantor, surat, email, SMS, media sosial, website, SP4N-LAPOR dan lainnya,
- b. Prosedur pengelolaan pengaduan
 - 1) Petugas Penerima Pengaduan menerima pengaduan secara elektronik maupun non elektronik;
 - 2) Petugas Penerima Pengaduan memastikan kelengkapan berkas pengaduan yang diterima, mulai identitas pelapor, substansi sampai data dukung

pengaduan yang diterima;

- 3) Petugas Penerima Pengaduan meneruskan pengaduan kepada Koordinator Pengelola Pengaduan untuk ditindaklanjuti;
- 4) Petugas Penerima Pengaduan memberikan respon awal penerimaan pengaduan kepada Pengadu paling lama 3 (tiga) hari kerja;
- 5) Koordinator Pengelola Pengaduan menerima, memverifikasi dan menelaah pengaduan pelayanan publik yang masuk;
- 6) Koordinator Pengelola Pengaduan mengkomunikasikan pengaduan yang diterima kepada pejabat berwenang pada Bagian Organisasi untuk ditindaklanjuti dan melaporkan kepada Kepala SMPN 11 Madiun;
- 7) Koordinator Pengelola Pengaduan memantau dan berkoordinasi tindak lanjut pengaduan dari pejabat berwenang terkait penyelesaian pengaduan. Selama proses tindaklanjut berjalan, melakukan klarifikasi atas informasi dalam pengaduan serta meminta dokumen pendukung kepada pengadu apabila diperlukan. Pengadu yang dalam jangka waktu 10 (sepuluh) hari kerja tidak memberikan kelengkapan data, maka pengaduannya akan diarsipkan.
- 8) Koordinator Pengelola Pengaduan menyiapkan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan dan menyampaikan kepada Petugas Penerima Pengaduan untuk diteruskan.
- 9) Petugas Penerima Pengaduan menyampaikan jawaban atas tindak lanjut penyelesaian pengaduan kepada pelapor;

- 10) Petugas Penerima Pengaduan meregister pengaduan pada Register Pengaduan Pelayanan Publik.
- c. Jangka waktu tindak lanjut penyelesaian pengaduan sebagai berikut.
 - 1) Permintaan informasi dan pengaduan yang bersifat normatif maksimal diselesaikan dalam 5 (lima) hari kerja;
 - 2) Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan dan/atau tidak memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 14 (empat belas) hari kerja;
 - 3) Pengaduan yang berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan lapangan selambat-lambatnya diselesaikan dalam 60 (enam puluh) hari kerja.
 - d. Pelaporan kinerja penyelesaian pengaduan paling sedikit meliputi jumlah laporan masuk, belum direspon, belum diselesaikan serta rata-rata penyelesaian pengaduan tepat waktu.
 - e. Evaluasi pengaduan dilakukan secara berkala pada rapat internal SMPN 11 Madiun.

KEEMPAT
ditetapkan.

: Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal

Ditetapkan di Madiun
pada tanggal 2 Januari 2025

KEPALA SMPN 11 MADIUN



Agus Setiono, S.Si
NIP. 198109192009031009