



PEMERINTAH KOTA SUKABUMI
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMP NEGERI 15 KOTA SUKABUMI

Akreditasi: A (Unggul)

Nomor: 1359/BAN-SM/SK/2022 Tanggal 30 September 2022
Jalan Ciaul Pasir No. 22 Kode Pos. 43116 Kota Sukabumi



SURAT KEPUTUSAN

Nomor: 800/002.a/SMPN.15/VII/2026

TENTANG
PENETAPAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN
DI LINGKUNGAN SMP NEGERI 15 KOTA SUKABUMI

KEPALA SMP NEGERI 15 KOTA SUKABUMI

- MENIMBANG : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik di lingkungan SMP Negeri 15 Kota Sukabumi diperlukan sistem pengelolaan pengaduan yang cepat, transparan, objektif, akuntabel, dan mudah diakses masyarakat;
- b. Bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana, mekanisme, serta petugas pengelola pengaduan;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, dipandang perlu menetapkan Keputusan Kepala SMP Negeri 15 Kota Sukabumi tentang Pembentukan Tim Pengelolaan Pengaduan.
- MENGINGAT : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia;
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 46 Tahun 2020 tentang Road Map Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!);
7. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang mengatur Standar Pelayanan Pendidikan;
8. Ketentuan lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

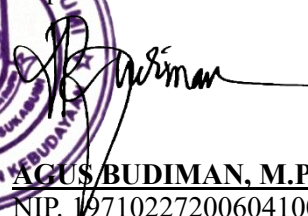
MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

- KESATU : Membentuk Tim Pengelolaan Pengaduan SMP Negeri 15 Kota Sukabumi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pengelolaan Pengaduan bertugas menerima, mencatat, memverifikasi, mengoordinasikan, menindaklanjuti, memonitor, mengevaluasi, dan melaporkan seluruh pengaduan masyarakat terhadap pelayanan pendidikan di SMP Negeri 15 Kota Sukabumi.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim berpedoman pada prinsip:
- Cepat;
 - Tepat;
 - Objektif;
 - Transparan;
 - Akuntabel;
 - Tidak diskriminatif;
 - Menjaga kerahasiaan identitas pelapor apabila diminta.
- KEEMPAT : Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada anggaran sekolah sesuai ketentuan yang berlaku.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.



Ditetapkan di : Sukabumi
Tanggal : 6 Juli 2026
Kepala Sekolah


AGUS BUDIMAN, M.Pd.
NIP. 197102272006041008

**LAMPIRAN SURAT KEPUTUSAN PENETAPAN PENGELOLAAN PENGADUAN
DI SMP NEGERI 15 KOTA SUKABUMI**

A. Struktur Tim Pengelolaan Pengaduan

Penanggungjawab : Agus Budiman, M.Pd.
Ketua : Irman Aprisa Nugraha, S.Pd.
Sekretaris : Siti Hayati, M.Pd.
Anggota : 1. Maman Suparman, S.Pd.
2. Elis Lismayanti, M.Pd.
3. Eneng Sopariah, S.Psi.
4. Neng Rina Sagita, S.Pd.
5. Mia Siti Mariyam, S.E.
6. Asep Hely Hadian, S.E.
7. Itang Sudeni

B. Uraian Tugas

a. Penanggungjawab

- ✓ Menetapkan kebijakan pengelolaan pengaduan.
- ✓ Memberikan keputusan akhir terhadap pengaduan strategis.
- ✓ Menyetujui laporan evaluasi.
- ✓ Menjamin tersedianya sumber daya.

b. Ketua

- ✓ Mengoordinasikan seluruh kegiatan pengelolaan pengaduan.
- ✓ Membagi tugas kepada anggota.
- ✓ Mengawasi penyelesaian setiap pengaduan.
- ✓ Melaporkan hasil penanganan kepada Kepala Sekolah.

c. Sekretaris

- ✓ Mencatat seluruh pengaduan.
- ✓ Mengadministrasikan dokumen.
- ✓ Menyiapkan surat dan berita acara.
- ✓ Menyusun laporan bulanan dan tahunan.

d. Anggota

- ✓ Menerima pengaduan secara langsung maupun melalui media elektronik.
- ✓ Melakukan klarifikasi awal.
- ✓ Berkoordinasi dengan unit terkait.
- ✓ Melaksanakan investigasi apabila diperlukan.
- ✓ Memberikan rekomendasi penyelesaian.
- ✓ Menyampaikan hasil penyelesaian kepada pelapor.

C. Tanggung Jawab Tim

Tim bertanggungjawab untuk:

1. Menjamin setiap pengaduan diterima tanpa diskriminasi.
2. Memberikan nomor registrasi pengaduan.
3. Menindaklanjuti pengaduan sesuai kewenangan.
4. Menyelesaikan pengaduan secara cepat dan tepat.
5. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor.
6. Melakukan dokumentasi seluruh proses penanganan.
7. Menyampaikan laporan berkala kepada Kepala Sekolah.
8. Menjadikan hasil pengaduan sebagai bahan peningkatan mutu pelayanan sekolah.

D. Mekanisme Pengelolaan

1. Pengaduan diterima melalui:
 - a. Kotak Pengaduan;
 - b. Surat;
 - c. Email sekolah;
 - d. WhatsApp resmi sekolah;
 - e. Datang langsung.
2. Pengaduan diregistrasi.
3. Dilakukan verifikasi.
4. Dilakukan klarifikasi kepada pihak terkait.
5. Disusun rekomendasi penyelesaian.
6. Dilaksanakan tindak lanjut.
7. Hasil disampaikan kepada pelapor.
8. Dilakukan monitoring, evaluasi, dan pelaporan berkala.
9. Prinsip Pelayanan Pengaduan
10. Indikator Kinerja Tim

E. Indikator Kinerja Tim

1. Seluruh pengaduan tercatat dalam register.
2. Pengaduan diverifikasi paling lambat 2 hari kerja sejak diterima.
3. Tindak lanjut dilakukan sesuai tingkat kompleksitas pengaduan.
4. Laporan pengelolaan pengaduan disusun minimal setiap semester.
5. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan sekolah.



Ditetapkan di : Sukabumi
Tanggal : 6 Juli 2026
Kepala Sekolah

AGUS BUDIMAN, M.Pd.
NIP. 197102272006041008