



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA BARAT
DINAS PENDIDIKAN
CABANG DINAS WILAYAH II
SMA NEGERI 1 PARIAMAN**



Jl. Prof. M. Yamin, S.H. No. 38, Desa Kampung Baru, Kec. Pariaman Tengah, Kota Pariaman, Kode Pos: 25514
NPSN: 10307309 Laman: <https://sman1pariaman.sch.id> dan E-mail: office@sman1pariaman.sch.id

**SURAT KEPUTUSAN
KEPALA SMA NEGERI 1 PARIAMAN**

Nomor : 800/488/SMA.1/PRM/2023

**TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2023**

Kepala SMA Negeri 1 Pariaman

- Menimbang
- a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan SMAN 1 Pariaman diperlukan mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif, transparan, dan akuntabel;
 - b. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pengelolaan pengaduan tersebut perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan di tingkat sekolah;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala SMAN 1 Pariaman.
- Mengingat
1. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899) ;
 2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan;

4. Permendikbudristek Nomor 26 Tahun 2022 tentang Satuan Tugas Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Satuan Pendidikan;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Keputusan Kepala SMAN 1 Pariaman tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja SMAN 1 Pariaman Tahun 2023.

MEMUTUSKAN

Menetapkan

Pertama

- : Membentuk Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat SMAN 1 Pariaman Tahun 2023 sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.

Kedua

- : Tim Pengelola Pengaduan bertugas untuk:

1. Menerima, mencatat, dan menindaklanjuti setiap laporan, saran, maupun keluhan dari masyarakat, peserta didik, orang tua, maupun pemangku kepentingan lainnya;
2. Melakukan verifikasi dan klarifikasi terhadap pengaduan yang diterima;
3. Menyusun laporan hasil pengelolaan pengaduan secara periodik kepada Kepala Sekolah;
4. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan menjamin asas keadilan dalam setiap proses tindak lanjut pengaduan;
5. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait apabila diperlukan, sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

Ketiga

:

Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan bertanggung jawab kepada Kepala SMAN 1 Pariaman.

:

Keempat Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada anggaran sekolah yang relevan.

Kelima Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam penetapan ini.

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Pariaman

Pada tanggal : 01 Juli 2023

Kepala sekolah,



Dra. Elfi Junaida, M.Si

NIP. 19640626 198903 2 007

Tembusan disampaikan kepada Yth.

1. Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat.
2. Kepala Cabang Dinas Wilayah II Pariaman.
3. Korwas SMA, SMK, dan SLB Kota Pariaman.
4. Yang bersangkutan.
5. Arsip.

Lampiran Surat Keputusan

Nomor : 800/488/SMA.1/PRM/2023

Tanggal : 01 Juli 2023

Tentang : Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Tahun 2023

**TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2023**

NO	NAMA/NIP	PANGKAT/ GOL	JABATAN DALAM KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM
1	Dra. Elfi Junaida, M.Si	Pembina Utama/IVb	Kepala Sekolah	Penanggung Jawab
2	Wahidayati Ali, S.Pd	Pembina Utama/IVb	Wakil Kepala Sekolah Bid. Humas	Koordinator
3	Zubelia Sewardhani	Penata Tk. I/ IIIId	TAS	Anggota
4	Radha Juwita, S.Pd, Gr	Ahli Pertama/IX	Guru	Anggota

Ditetapkan di : Pariaman

Pada tanggal : 01 Juli 2023

Kepala sekolah,



Dra. Elfi Junaida, M.Si

NIP. 19640626 198903 2 007

URAIAN KERJA
TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT
TAHUN 2023

NO	JABATAN DALAM KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM	URAIAN TUGAS	TANGGUNG JAWAB
1	Kepala Sekolah	Penanggung Jawab	◆ Memberikan arahan umum terhadap kebijakan pengelolaan pengaduan. ◆ Mengambil keputusan akhir jika ada pengaduan yang tidak dapat diselesaikan di tingkat tim.	Kelancaran dan keberhasilan keseluruhan sistem pengelolaan pengaduan di sekolah.
2	Wakil Kepala Sekolah Bid. Humas	Koordinator	◆ Merumuskan kebijakan teknis pelaksanaan pengelolaan pengaduan. ◆ Mengawasi dan memastikan semua tahapan proses pengaduan berjalan sesuai	◆ Terlaksananya seluruh prosedur pengelolaan pengaduan secara efektif, efisien, dan berintegrita ◆ Menjamin kerahasiaan data pelapor dan substansi pengaduan. ◆ Akurasi data pengaduan

NO	JABATAN DALAM KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM	URAIAN TUGAS	TANGGUNG JAWAB
			untuk penyelesaian pengaduan. ◆ Menyusun laporan berkala kepada Penanggung Jawab.	
3	TAS	Anggota	◆ Menerima pengaduan melalui berbagai kanal yang telah ditetapkan (tatap muka, surat, e-mail, kotak saran, dll.) ◆ Melakukan pencatatan awal dan verifikasi kelengkapan data pengaduan. ◆ Menganalisis substansi pengaduan dan meneruskannya kepada Koordinato	◆ Penerimaan pengaduan yang ramah, cepat, dan penuh empati. ◆ Kerahasiaan identitas dan isi pengaduan. ◆ Kelengkapan data dan dokumentasi setiap pengaduan yang ditangani.
4	Guru	Anggota		

NO	JABATAN DALAM KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM	URAIAN TUGAS	TANGGUNG JAWAB
			prosedur. ◆ Melakukan pembinaan dan evaluasi berkala terhadap kinerja Koordinator dan Anggota. ◆ Mengorganisasi dan membagi tugas kepada seluruh Anggota Tim. ◆ Memastikan semua pengaduan tercatat dan ditindaklanjuti secara cepat. ◆ Melakukan koordinasi internal tim dan eksternal (dengan pihak terkait di sekolah)	dan ketepatan waktu dalam tindak lanjut. ◆ Tersedianya dokumentasi dan laporan yang lengkap.

NO	JABATAN DALAM KEDINASAN	JABATAN DALAM TIM	URAIAN TUGAS	TANGGUNG JAWAB
			◆ Membantu Koordinator dalam proses mediasi/klarifikasi/penelitian lebih lanjut. ◆ Menyampaikan tanggapan/informasi status pengaduan kepada pelapor di bawah koordinasi Koordinator.	



Dra. Elfi Junaida, M.Si

NIP. 19640626 198903 2 007