



**PEMERINTAH KOTA PAGAR ALAM
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMP NEGERI 1 PAGAR ALAM
TERAKREDITASI "A"**



Jalan Serma Zainal Abidin Kota Pagar Alam, 31511. Telepon (0730) 621068 Faksimile (0730) 622998
pos el: smpn1_dmppga@yahoo.co.id. Laman: smpn1pga.sch.id

**KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 1 KOTA PAGAR ALAM
Nomor : 800 / 002.a/SMPN1/I/2025**

TENTANG

**PENUGASAN TIM PENGELOLAAN PENGADUAN DAN TENAGA PELAYANAN DI
LINGKUNGAN SMP NEGERI 1 PAGAR ALAM
TAHUN ANGGARAN 2025**

KEPALA SMP NEGERI 1 KOTA PAGAR ALAM

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran tugas dan pelayanan kepada masyarakat pada SMP Negeri 1 Pagar Alam Tahun Anggaran 2025, dipandang perlu ditetapkan penugasan tim pengaduan tenaga pelayanan kantor di lingkungan SMP Negeri 1 Pagar Alam;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana di maksud huruf a di atas perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala SMP Negeri 1 Pagar Alam.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Pagar Alam (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 88, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4115);
2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
3. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indoneisa Nomor 6757);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5105) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2021 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6676);

5.	WAKIL HUMAS	KOORDINATOR UNIT TEKNIS	a. Menerima dan mempelajari pengaduan yang didistribusikan oleh Koordinator Pengelola Pengaduan. b. Melakukan pemeriksaan, pengumpulan data/fakta, dan klarifikasi terhadap substansi pengaduan di unit teknis terkait. c. Menyusun hasil tindak lanjut, jawaban, dan/atau rekomendasi penyelesaian pengaduan. d. Menyampaikan hasil tindak lanjut kepada Koordinator Pengelola Pengaduan sesuai batas waktu yang ditentukan.	Pelaksanaan investigasi, klarifikasi, dan tindak lanjut substansi pengaduan di unit kerjanya.	Keabsahan data, ketepatan tindak lanjut, dan kualitas penyelesaian pengaduan yang menjadi kewenangan unit kerjanya.
6.	PEMBINA OSIS	ANGGOTA			
7.	PEMBINA UKS	ANGGOTA			

Pagar Alam, 08 Januari 2025

Kepala SMP Negeri 1 Pagar Alam



SUYANTO, S.Pd

NIP. 196902022000121002

Lampiran I : Surat Keputusan Kepala SMPN 1
Pagar Alam
Tentang : Penugasan Tim Pengaduan dan
Tenaga Pelayanan di Lingkungan
SMP Negeri 1 Pagar Alam Tahun
Anggaran 2025
Nomor : 800/ 002.1/SMPN1/II/2025
Tanggal : 08 Januari 2025

**PENETAPAN TIM PENGADUAN
DI LINGKUNGAN SMP NEGERI 1 PAGAR ALAM
TAHUN ANGGARAN 2025**

NO	NAMA	JABATAN	URAIAN TUGAS	FUNGSI	TANGGUNG JAWAB
1.	KEPALA SEKOLAH	KETUA	a. Menetapkan kebijakan dan prosedur pengelolaan pengaduan. b. Menyetujui dan menetapkan SK Tim Pengelola Pengaduan. c. Memberikan arahan strategis dalam penyelesaian pengaduan yang bersifat sensitif/isu nasional. d. Melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi berkala terhadap pelaksanaan tugas Pengelola Pengaduan.	Pengambilan keputusan tertinggi, penetapan kebijakan, dan pengawasan umum terhadap sistem pengelolaan pengaduan.	Terlaksananya pengelolaan pengaduan secara menyeluruh, sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan tercapainya peningkatan kualitas pelayanan publik.
2.	WAKIL KURIKULUM	WAKIL KETUA	a. Mengoordinasikan pelaksanaan tugas Koordinator dan Tim Pelaksana Pengaduan. b. Memastikan ketersediaan sumber daya pendukung (anggaran, SDM, infrastruktur) untuk pengelolaan pengaduan. c. Melakukan pemantauan dan evaluasi awal atas kinerja Koordinator Pengelola Pengaduan. d. Memberikan pertimbangan dan saran kepada Pembina terkait penyelesaian pengaduan.	Memberikan panduan dan mengoordinasikan pelaksanaan kebijakan pengelolaan pengaduan.	Terjaganya koordinasi dan kelancaran proses pengelolaan pengaduan serta kesesuaian dengan kebijakan yang ditetapkan.

3.	WAKIL KESISWAAN	KOORDINATOR PENGELOLAAN PENGADUAN	a. Menerima, memverifikasi, dan mengklasifikasikan pengaduan yang masuk (melalui semua kanal, termasuk SP4N-LAPOR!). b. Menganalisis substansi pengaduan dan mendistribusikannya ke Unit Teknis terkait untuk ditindaklanjuti. c. Memantau tindak lanjut pengaduan oleh Unit Teknis dan memastikan batas waktu penyelesaian terpenuhi. d. Memberikan tanggapan awal dan/atau klarifikasi kepada Pelapor. e. Menyusun laporan berkala (bulanan/triwulanan/tahunan) hasil pengelolaan pengaduan. f. Mengelola sistem dan infrastruktur IT yang digunakan untuk pengelolaan pengaduan.	Pengawasan operasional harian dan manajemen seluruh proses penanganan pengaduan.	Kecepatan, ketepatan, dan ketuntasan penanganan setiap pengaduan serta integritas data dan pelaporan pengaduan.
4.	WAKIL SAPRAS	TIM PELAKSANA	a. Melaksanakan pencatatan dan dokumentasi seluruh pengaduan yang masuk. b. Membantu Koordinator dalam verifikasi dan klasifikasi pengaduan. c. Melakukan tindak lanjut administratif (surat menyurat, notifikasi) kepada Pelapor dan Unit Teknis. d. Mengarsipkan seluruh dokumen dan bukti terkait pengaduan. e. Membantu dalam penyusunan laporan pengelolaan pengaduan. f. Memberikan pelayanan <i>front-line</i> kepada Pelapor (jika ada pos layanan fisik).	Pelaksanaan teknis dan administratif dalam proses pengelolaan pengaduan.	Akurasi pencatatan, kelengkapan dokumentasi, dan kelancaran alur administratif pengaduan.

Lampiran II : Surat Keputusan Kepala SMPN 1
Pagar Alam
Tentang : Penugasan Tim Pengaduan dan
Tenaga Pelayanan di Lingkungan
SMP Negeri 1 Pagar Alam Tahun
Anggaran 2025
Nomor : 800/ 002.1/SMPN1//2025
Tanggal : 08 Januari 2025

**PENETAPAN TENAGA PELAYANAN KANTOR
DI LINGKUNGAN SMP NEGERI 1 PAGAR ALAM
TAHUN ANGGARAN 2025**

NO	NAMA	JABATAN
1.	SADARSO	Koordinator Pelayanan
2.	ADE KURNIAWAN	Petugas Pelayanan
3.	JESIKA HERLINDA	Petugas Pelayanan
4.	OKTRI APRIANI	Petugas Pelayanan
5.	REZA JUARIA	Petugas Pelayanan
6.	SITI CHODIJAH	Petugas Pelayanan

Pagar Alam, 08 Januari 2025
Kepala SMP Negeri 1 Pagar Alam



SUYANTO, S.Pd

NIP. 196902022000121002

Lampiran III : Surat Keputusan Kepala SMPN 1
Pagar Alam
Tentang : Penugasan Tim Pengaduan dan
Tenaga Pelayanan di Lingkungan
SMP Negeri 1 Pagar Alam Tahun
Anggaran 2025
Nomor : 800/ 002.1/SMPN1/I/2025
Tanggal : 08 Januari 2025

**JADWAL PETUGAS PELAYANAN
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
KOTA PAGAR ALAM**

NO	HARI	WAKTU	PETUGAS
1.	SENIN	07:30 – 13:00	JESIKA HERLINDA
2.	SELASA	07:30 – 13:00	OKTRI APRIANI
3.	RABU	07:30 – 13:00	REZA JUARUIA
4.	KAMIS	07:30 – 13:00	SITI CHODIJAH
5.	JUM'AT	07:30 – 13:30	JESIKA HERLINDA
6.	SABTU	07:30 – 13:30	OKTRI APRIANI

Pagar Alam, 08 Januari 2025
Kepala SMP Negeri 1 Pagar Alam



SUYANTO, S.Pd
NIP.196902022000121002

Lampiran IV : Surat Keputusan Kepala SMPN 1
Pagar Alam
Tentang : Penugasan Tim Pengaduan dan
Tenaga Pelayanan di Lingkungan
SMP Negeri 1 Pagar Alam Tahun
Anggaran 2025
Nomor : 800/ 002.1/SMPN1/I/2025
Tanggal : 08 Januari 2025

**PENETAPAN TENAGA KEBERSIHAN KANTOR
DI LINGKUNGAN SMP NEGERI 1 PAGAR ALAM
TAHUN ANGGARAN 2025**

NO	NAMA	JABATAN
1.	JASRI	Tenaga Kebersihan
2.	MEY WAHYUNI	Tenaga Kebersihan

Pagar Alam, 08 Januari 2025
Kepala SMP Negeri 1 Pagar Alam



SUYANTO, S.Pd
NP.196902022000121002

Lampiran V : Surat Keputusan Kepala SMPN 1
Pagar Alam
Tentang : Penugasan Tim Pengaduan dan
Tenaga Pelayanan di Lingkungan
SMP Negeri 1 Pagar Alam Tahun
Anggaran 2025
Nomor : 800/ 002.1/SMPN1/I/2025
Tanggal : 08 Januari 2025

**PENETAPAN PETUGAS PARKIR KANTOR
DI LINGKUNGAN SMP NEGERI 1 PAGAR ALAM
TAHUN ANGGARAN 2025**

NO	NAMA	JABATAN
1.	HERWANTO	Petugas Parkir
2.	THOMAS SATRIA AL-ZAMZALI	Petugas Parkir

Pagar Alam, 08 Januari 2025
Kepala SMP Negeri 1 Pagar Alam


SUYANTO, S.Pd
NIP.196902022000121002

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 47 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Kompetensi Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Daerah Kota Pagar Alam Nomor 02 Tahun 2025 tentang Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2025 (Lembaran Daerah Kota Pagar Alam Tahun 2025 Nomor 02).

Menetapkan :
KESATU :

MEMUTUSKAN:

KEDUA :

KETIGA :

KEEMPAT :

KELIMA :

Mengangkat Tenaga Pelayanan Kantor pada SMP Negeri 1 Pagar Alam guna kelancaran tugas pelayanan kepada masyarakat, tercantum pada lampiran

keputusan ini;

Tim pengaduan tenaga pelayanan kantor memiliki tugas untuk urusan pelayanan kepada semua masyarakat yang memiliki urusan di SMP Negeri 1 Pagar Alam dengan penuh tanggung jawab, sopan, ramah, sabar dan

disiplin;

Tim pengaduan tenaga pelayanan kantor yang namanya tercantum pada keputusan ini agar bekerja dengan sebaik baiknya dengan penuh tanggung

jawab;

Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Pagar Alam atau sumber lain yang sah dan tidak mengikat sesuai dengan ketentuan

perundang-undangan.

Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini, akan diadakan perbaikan kembali sebagaimana mestinya.

Pagar Alam, 08 Januari 2025

Kepala SMP Negeri 1 Pagar Alam



SUYANTO, S.Pd

NIP.196902022000121002