



SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 37 JAKARTA

KEPUTUSAN KEPALA SMA NEGERI 37 JAKARTA
Nomor : 024 TAHUN 2026

TENTANG

TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN SEKOLAH
SMA NEGERI 37 JAKARTA
TAHUN PELAJARAN 2026/2027

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 37 JAKARTA

- Menimbang : a. Bahwa sekolah sebagai institusi penyelenggara pelayanan publik di bidang pendidikan perlu menyediakan layanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat;
- b. Bahwa dalam rangka mewujudkan tata kelola pelayanan yang baik serta menjamin hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan sesuai standar, diperlukan sarana pengelolaan dan penyelesaian pengaduan yang responsif, terstruktur dan objektif;
- c. Bahwa penanganan pengaduan publik yang efektif sebagai sarana evaluasi mandiri, pencegahan mal administrasi dan media perbaikan mutu layanan pendidikan secara berkesinambungan di lingkungan sekolah.
- d. Bahwa sebagaimana pertimbangan dimaksud dalam huruf a, huruf b dan huruf c, perlu menetapkan Surat Keputusan tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Sekolah di SMA Negeri 37 Jakarta.
- Mengingat : 1 Undang - undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Mal administrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia tahun 2025 Nomor 260);
6. Peraturan Ombudsman Nomor 4 Tahun 2026 tentang Petunjuk Teknis Penilaian Mal administrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

7. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 2025 Tentang Standar Pengelolaan Pada Satuan Pendidikan; dan
8. Program Kerja SMA Negeri 37 Jakarta Tahun Ajaran 2026/2027

MEMUTUSKAN

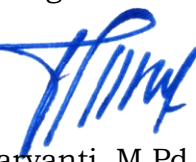
Menetapkan :

SURAT KEPUTUSAN KEPALA SMA NEGERI 37 JAKARTA TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN SEKOLAH SMA NEGERI 37 JAKARTA PERIODE TAHUN 2026–2027.

- KESATU : Mengukuhkan **Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Sekolah SMA Negeri 37 Jakarta** sebagaimana tercantum dalam **Lampiran I** Surat Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Sekolah sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU mempunyai tugas, kewajiban, dan tanggungjawab sebagaimana tercantum dalam **Lampiran II** Surat Keputusan ini.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Sekolah bertanggungjawab langsung kepada Kepala SMA Negeri 37 Jakarta.
- KEEMPAT : Beban biaya yang timbul akibat diterbitkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Kegiatan Sekolah yang relevan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.



Ditetapkan di : Jakarta
Pada tanggal : 13 Juli 2026
Kepala SMA Negeri 37 Jakarta


Lilik Setyoharyanti, M.Pd.
NIP197107302006042018

**SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN SEKOLAH
SMA NEGERI 37 JAKARTA
TAHUN PELAJARAN 2026 – 2027**

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Lilik Setyoharyanti	Penanggung Jawab	Pengambil kebijakan tertinggi dan pengarah umum
2	Asna Butar-Butar	Koordinator	Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh proses penanganan pengaduan
3	Helmi	Sekretaris	Mengelola registrasi, pencatatan (logbook), dan administrasi surat-menyerurat
4	Muhammad Asfani	Anggota (Tim Verifikator dan Tindak Lanjut)	Melakukan investigasi, verifikasi teknis, dan perumusan solusi
5	Nartini		
6	Endang Retno Kusumosari		
7	Sylvia		
8	Dwi Zaka Maulana		
9	Brenda Karina Putri		
10	Arum Nurulislamiati		
11	Poppy Medina Phinastika		
12	Irwanto Septian		
13	Achmad Ramadani Prastya		
14	Rindu Rizkia Ulfah		



Kepala SMA Negeri 37 Jakarta

Lilik Setyoharyanti, M.Pd.
NIP 197107302006042018

RINCIAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB TIM PENGELOLA PENGADUAN PELAYANAN SEKOLAH

1. Penanggung Jawab (Kepala Sekolah)

- Menetapkan kebijakan, regulasi internal, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengaduan sekolah.
- Membina, memantau, dan mengevaluasi kinerja Tim Pengelola Pengaduan.
- Mengambil keputusan akhir terhadap pengaduan berisiko tinggi atau yang memerlukan tindakan strategis/hukum.
- Melaporkan rekapitulasi penanganan pengaduan secara berkala kepada Dinas Pendidikan.

2. Ketua Tim (Koordinator)

- Mengoordinasikan alur penanganan pengaduan dari tahap penerimaan hingga penyelesaian.
- Mengklasifikasikan skala prioritas dan tingkat urgensi laporan yang masuk.
- Menugaskan Anggota Tim/Verifikator untuk melakukan klarifikasi dan tindak lanjut kelapangan.
- Menyusun draf jawaban resmi atau rekomendasi penyelesaian untuk disetujui Kepala Sekolah.

3. Sekretaris (Petugas Administrasi)

- Mengelola saluran pengaduan resmi (kotak saran, WhatsApp blast/bot, email, atau portal SP4N-LAPOR!).
- Mencatat setiap pengaduan yang masuk kedalam *Logbook* / Buku Register Pengaduan.
- Mengirimkan tandaterima atau notifikasi awal kepada pelapor bahwa laporan telah diterima.
- Mengarsipkan seluruh berkas, bukti pendukung, dan dokumen penyelesaian pengaduan.

4. Anggota Tim (Verifikator & Tindak Lanjut)

- **Bidang Akademik:** Menangani pengaduan terkait KBM, jadwal pelajaran, asesmen/ujian, dan kompetensi pengajaran guru.
- **Bidang Kesiswaan:** Menangani pengaduan terkait kedisiplinan siswa, kegiatan ekstrakurikuler, dan konflik antar siswa/orang tua.
- **Bimbingan Konseling:** Menangani pengaduan sensitif seperti dugaan perundungan (*bullying*), kekerasan fisik/verbal, atau isu kesehatan mental siswa.
- **Bidang Sarana dan Prasarana:** Menangani pengaduan kerusakan fasilitas sekolah, keselamatan gedung, dan kebersihan lingkungan.



Kepala SMA Negeri 37 Jakarta

[Signature]
Lilik Setyoharyanti, M.Pd.
NIP 197107302006042018