



SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 37 JAKARTA

KEPUTUSAN KEPALA SMA NEGERI 37 JAKARTA
NOMOR : 021 TAHUN 2026

TENTANG

PENGELOLAAN PENGADUAN PADA PELAYANAN SEKOLAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA SMAN 37 JAKARTA;

- Menimbang : 1. bahwa penyelenggaraan pelayanan pendidikan di SMA Negeri 37 Jakarta perlu dilaksanakan secara efektif, transparan, responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan;
2. bahwa masyarakat, peserta didik, orang tua/wali peserta didik, pendidik, tenaga kependidikan, serta pemangku kepentingan lainnya perlu diberikan akses yang mudah untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, saran, dan masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan sekolah;
3. bahwa untuk menjamin pengaduan dapat diterima, dicatat, diverifikasi, ditindaklanjuti, diselesaikan, dan didokumentasikan secara tertib, diperlukan sistem pengelolaan pengaduan pada pelayanan sekolah;
4. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Kepala SMA Negeri 37 Jakarta tentang Pengelolaan Pengaduan pada Pelayanan Sekolah.
- 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 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan perundang-undangan mengenai penyelenggaraan pendidikan dan pelayanan publik yang berlaku;
6. Ketentuan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dan Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta mengenai penyelenggaraan pelayanan pendidikan dan pengelolaan pengaduan.

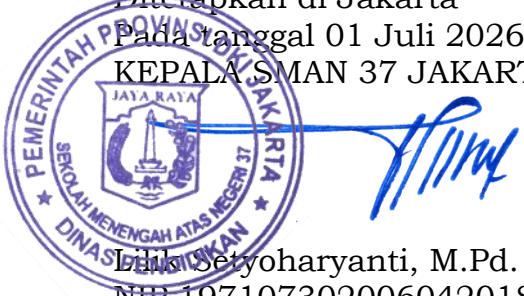
M E M U T U S K A N :

Menetapkan :

- Pertama : Menetapkan Pengelolaan Pengaduan pada Pelayanan Sekolah SMA Negeri 37 Jakarta sebagai mekanisme penerimaan, pencatatan, verifikasi, koordinasi, tindak lanjut, penyelesaian, dan pelaporan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan sekolah.
- Kedua : Menetapkan struktur organisasi Pengelola Pengaduan pada Pelayanan Sekolah SMA Negeri 37 Jakarta sebagaimana tercantum

- dalam Lampiran Keputusan ini.
- Ketiga : Menetapkan uraian tugas, fungsi, dan tanggung jawab Pengelola Pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- Keempat : Pengaduan dapat disampaikan oleh pengguna layanan melalui kanal pengaduan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- Kelima : Setiap pengaduan yang diterima wajib dicatat dan didokumentasikan serta dilakukan verifikasi awal untuk menentukan jenis, substansi, dan pihak yang berwenang menindaklanjuti pengaduan.
- Keenam : Pengelolaan dan penyelesaian pengaduan dilaksanakan berdasarkan tingkat kompleksitas pengaduan dengan jangka waktu penyelesaian sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- Ketujuh : Dalam hal pengaduan memerlukan koordinasi atau penanganan lebih lanjut dengan pihak di luar kewenangan sekolah, pengaduan diteruskan kepada instansi atau pihak yang berwenang dan pelapor diberikan informasi mengenai proses tindak lanjutnya.
- Kedelapan : Pengelola Pengaduan wajib menjaga kerahasiaan identitas dan data pelapor serta informasi pengaduan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Kesembilan : Pengelolaan pengaduan dilaksanakan dengan prinsip:
- a. mudah dan dapat diakses;
 - b. cepat dan tepat;
 - c. transparan;
 - d. akuntabel;
 - e. objektif;
 - f. tidak diskriminatif;
 - g. menjaga kerahasiaan; dan
 - h. berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan sekolah.
- Kesepuluh : Pengelola Pengaduan melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pengelolaan pengaduan secara berkala dan menyampaikan laporan kepada Kepala SMA Negeri 37 Jakarta.
- Kesebelas : Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada anggaran yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Keduabelas : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

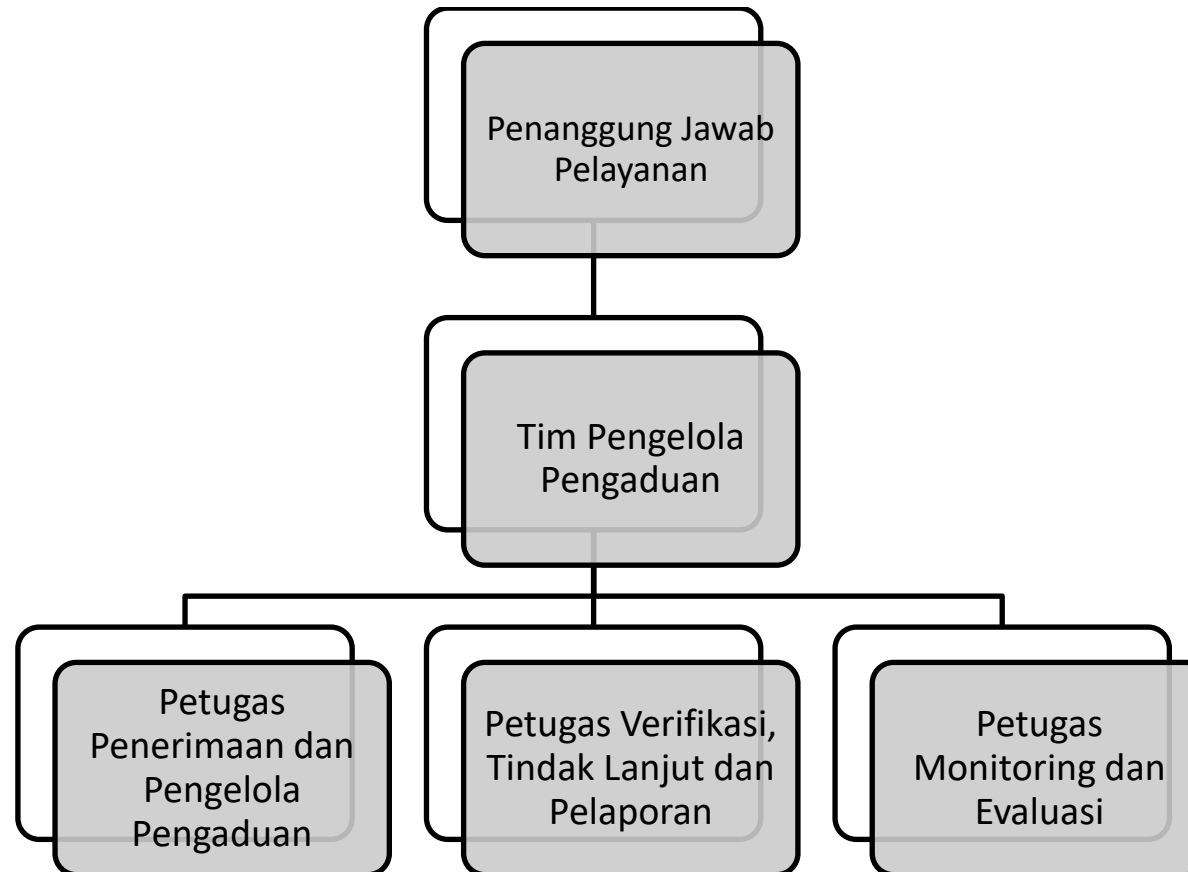
Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 01 Juli 2026
KEPALA SMA N 37 JAKARTA



Lilik Setyoharyanti, M.Pd.
NIP 197107302006042018

Lampiran: SK Kepala SMAN 37 Jakarta
Nomor: 021 TAHUN 2026
Tanggal: 01 Juli 2026

**STRUKTUR ORGANISASI PENGELOLA PENGADUAN
PADA PELAYANAN SEKOLAH SMA NEGERI 37 JAKARTA**



SUSUNAN TIM

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM PENGELOLAAN PENGADUAN
1	Lilik Setyoharyanti	Kepala Sekolah	Penanggung Jawab
2	Asna Butar Butar	Wakasek Bid. Humas dan Kesiswaan	Ketua Pengelola Pengaduan
3	- Sylvia - Arum Nurulislamiati - Brenda Karina Putri - Pujiyanti - Agni Prativi K.A. - Rindu Rizkia Ulfa	- Guru BK - Staf Bid. Humas dan Kesiswaan - Staf Bid. Humas dan Kesiswaan - Staf TU - Staf TU - Staf TU	Petugas Penerimaan dan Pengelola Pengaduan
4	- Endang Retno K. - Ratna Setyaningsih - Irwanto Septian - Dwi Zaka Maulana	- Guru BK - Staf Bid. Sarana dan Prasarana - Staf Bid. Kurikulum - Staf Bid. Humas dan Kesiswaan	Petugas Verifikasi, Tindak Lanjut dan Pelaporan
5	- Arum Nurulislamiati - Brenda Karina Putri	- Staf Bid. Humas dan Kesiswaan - Staf Bid. Humas dan Kesiswaan	Petugas Monitoring dan Evaluasi

URAIAN TUGAS, FUNGSI DAN TANGGUNG JAWAB

KEDUDUKAN	TUGAS	FUNGSI	TANGGUNG JAWAB
Penanggung Jawab	1. Memberikan arahan dan kebijakan dalam pengelolaan pengaduan. 2. Menetapkan kebijakan tindak lanjut pengaduan yang memerlukan keputusan pimpinan. 3. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pengelolaan pengaduan.	Pengarah dan pengawas pengelolaan pengaduan.	Memastikan pengelolaan pengaduan berjalan sesuai ketentuan dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan sekolah
Ketua Pengelola Pengaduan	1. Mengkoordinasikan penerimaan dan penanganan pengaduan. 2. Membagi tugas kepada petugas pengelola pengaduan. 3. Memastikan pengaduan ditindaklanjuti sesuai kewenangan. 4. Melakukan koordinasi	Koordinasi dan pengendalian proses pengelolaan pengaduan.	Memastikan seluruh pengaduan yang masuk tercatat, ditindaklanjuti, dan terdokumentasi.

	dengan unit/petugas terkait.		
Petugas Penerimaan dan Pengelola Pengaduan	1. Menerima dan mengadministrasikan pengaduan. 2. Memberikan informasi awal kepada pelapor. 3. Mencatat identitas dan substansi pengaduan sesuai kebutuhan. 4. Meneruskan pengaduan kepada petugas verifikasi.	Penerimaan dan pencatatan pengaduan.	Memastikan setiap pengaduan yang diterima tercatat dan diteruskan untuk diproses.
Petugas Verifikasi, Tindak Lanjut dan Pelaporan	1. Melakukan verifikasi awal terhadap pengaduan. 2. Mengidentifikasi permasalahan dan unit/pihak yang berwenang. 3. Mengkoordinasikan tindak lanjut pengaduan. 4. Memantau penyelesaian pengaduan. 5. Memberikan informasi perkembangan penanganan kepada pelapor sesuai ketentuan.	Verifikasi, koordinasi, dan penyelesaian pengaduan.	Memastikan pengaduan ditangani secara objektif, tepat, dan sesuai jangka waktu.
Petugas Monitoring dan Evaluasi	1. Melakukan monitoring terhadap penyelesaian pengaduan. 2. Mengidentifikasi pengaduan yang belum terselesaikan. 3. Melakukan evaluasi terhadap pola dan jenis pengaduan. 4. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan secara berkala. 5. Menyampaikan rekomendasi perbaikan pelayanan.	Monitoring, evaluasi, dan peningkatan kualitas pelayanan.	Menyediakan informasi yang akurat mengenai kinerja pengelolaan pengaduan.

KANAL PENGADUAN PADA PELAYANAN SEKOLAH

NO.	KANAL PENGADUAN	KETERANGAN
1	Pengaduan langsung	Disampaikan langsung kepada petugas/pengelola pengaduan di sekolah
2	Kotak Pengaduan	Kotak pengaduan yang disediakan di lingkungan sekolah
3	Formulir pengaduan online	https://bit.ly/KaPelSMAN37Jakarta
4	Social Media	Instagram @sman37jakarta

JANGKA WAKTU PENYELESAIAN PENGADUAN

JENIS PENGADUAN	KRITERIA	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
Pengaduan sederhana	Permasalahan dapat diselesaikan oleh petugas/unit sekolah tanpa koordinasi lebih lanjut	Maksimal 3 hari kerja
Pengaduan sedang	Memerlukan koordinasi dengan unit/petugas lain di lingkungan sekolah	Maksimal 5 hari kerja
Pengaduan kompleks	Memerlukan pemeriksaan, klarifikasi, rapat/koordinasi, atau keterlibatan beberapa pihak	Maksimal 10 hari kerja
Pengaduan yang memerlukan pihak eksternal	Permasalahan berada di luar kewenangan sekolah dan memerlukan koordinasi dengan instansi/pihak lain	Disesuaikan dengan kewenangan dan waktu penyelesaian pihak terkait

MEKANISME PENYELESAIAN

1. Penerimaan
Pengaduan diterima melalui kanal yang tersedia dan dicatat dalam register pengaduan.
2. Verifikasi
Petugas melakukan pemeriksaan awal terhadap kelengkapan dan substansi pengaduan.
3. Disposisi/Koordinasi
Pengaduan diteruskan kepada pihak/unit yang berwenang untuk ditindaklanjuti.
4. Tindak Lanjut
Pihak terkait melakukan klarifikasi dan penyelesaian terhadap permasalahan yang diadukan.
5. Penyampaian Hasil
Hasil penanganan disampaikan kepada pelapor melalui kanal komunikasi yang tersedia, sepanjang identitas/kontak pelapor tersedia.
6. Penutupan Pengaduan
Pengaduan dinyatakan selesai setelah tindak lanjut dilaksanakan dan hasilnya telah dicatat dalam administrasi pengaduan.
7. Monitoring dan Evaluasi
Pengelola melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala sebagai bahan peningkatan kualitas pelayanan sekolah.

Jakarta, 01 Juli 2026
Kepala SMAN 37 Jakarta,



A handwritten signature in blue ink, appearing to be "M. Setyoharyanti", is written over the stamp.

Milik Setyoharyanti, M.Pd.
NIP 197107302006042018