



PEMERINTAH KOTA LHOKSEUMAWE
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMP NEGERI 5 LHOKSEUMAWE

Alamat: Jalan Sultanah Nahrasyah No. 5 Desa Lancang Garam
Kec Banda Sakti Lhokseumawe Telp. (0645) 43395 Kode Pos 24351
Email: smpnegeri5.lhokseumaweaceh@gmail.com



SURAT KEPUTUSAN
KEPALA SEKOLAH MENENGAH PERTAMA (SMP) NEGERI 5 LHOKSEUMAWE
Nomor : 400.3.3.4 / 515.a / 2026

T E N T A N G

PENETAPAN TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT / PELANGGAN
SMP NEGERI 5 LHOKSEUMAWE
TAHUN 2026

KEPALA SMP NEGERI 5 LHOKSEUMAWE

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan transparansi, diperlukan sarana pengelolaan pengaduan yang efektif, responsif, dan terintegrasi .
- b. Bahwa untuk menjamin kelancaran pelaksanaan pengelolaan pengaduan, perlu menunjuk personil yang bertanggung jawab dalam Tim Pengelola Pengaduan
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Kepala SMP Negeri 5 Lhokseumawe.
- Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, khususnya Pasal 35, menegaskan bahwa mutu pendidikan harus memenuhi Standar Nasional Pendidikan (SNP)
2. Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (dan perubahannya) mengatur mekanisme pencapaian standar mutu pendidikan
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia
4. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik
6. Peraturan Pemerintah nomor 4 tahun 2022 tentang Perubahan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan
7. Permendikbudristek No. 9 Tahun 2022 menyempurnakan dan menyelaraskan Standar Nasional Pendidikan dengan kebutuhan zaman
8. Permendikbudristek No. 63 Tahun 2022 secara khusus menjadi rujukan utama tentang pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- Pertama : Membentuk Tim Layanan Pengaduan SMP Negeri 5 Lhokseumawe dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan ini
- Kedua : Nama-nama yang tercantum dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Tim Layanan Pengaduan SMP Negeri 5 Lhokseumawe
- Ketiga : Tim Layanan Pengaduan Sekolah dimaksud melaksanakan tugas – tugas sebagaimana tertuang pada lampiran surat keputusan ini
- Keempat : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Layanan Pengaduan Sekolah dimaksud bertanggung jawab kepada Kepala SMP Negeri 5 Lhokseumawe.
- Kelima : Segala biaya yang timbul akibat Pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada anggaran yang relevan sesuai aturan yang berlaku
- Keenam : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penempatan ini akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Lhokseumawe
Pada Tanggal : 20 Juli 2026
Kepala SMP Negeri 5 Lhokseumawe,



Asnani, S. Pd., M. Pd.
NIP.197011101994032002

Tembusan :

1. Ka.Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
Kota Lhokseumawe di Lhokseumawe
2. Yang bersangkutan
3. Arsip

Lampiran I : Keputusan Kepala SMP Negeri 5 Lhokseumawe
 Nomor : **400.3.3.4 / 515.a /2026**
 Tanggal : **20 Juli 2026**
 Tentang : **Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat / Pelanggan**

DAFTAR NAMA TIM PENGELOLA PENGADUAN MASYARAKAT /
 PELANGGAN
 SMP NEGERI 5 LHOKSEUMAWE
 TAHUN 2026

NO	Nama / NIP	Pangkat / Golongan	Jabatan	
			Kedinasan	Kegiatan
1.	Asnani, S.Pd., M.Pd	Pembina Utama muda / IV.c	Kepala Sekolah	PenanggungJawab
2.	Julia, S.Pd.	Pembina Utama muda / IV.c	Wakil Kurikulum	Pembina
3.	Kisa Kasahara, S.Pd.	Pembina TK.1 / IV.b	Wakil Kesiswaan	Pembina
4.	Dra. Lailan Juwita	Pembina Utama muda / IV.c	Wakil Humas	Pembina
5.	Zuraida, S.Pd.		Koordinator BK	Ketua
6.	Mei Yulisa, S.Pd.	-	TU	Sekretaris
7.	Azmah	Penata Muda / III.a	Bendahara	Bendahara
8.	Novita, S.Pd.	Pembina TK.1 / IV.b	Guru BK	Ketua Bidang Verifikasi Tim Tindak Lanjut / Investigasi / Pemeriksa
9.	Ulfa Riyanda, S.Pd.	-	Staf TU	Anggota (Bidang Verifikasi)
10.	Faryani,S.Sos	Penata TK.1 / III.d	Kepala TU	Ketua Bidang Pelayanan
11.	Aklima, S.Kom	-	Operator Dapodik	Anggota (Bidang Pelayanan)
12.	Eliyanti, A.Md.	Penata TK.1 / III.d	Koordinator Piket	Anggota (Bidang Pelayanan)

Kepala Sekolah SMP Negeri 5 Lhokseumawe



Asnani, S. Pd., M. Pd.
 NIP.197011101994032002

Lampiran II : Keputusan Kepala SMP Negeri 5 Lhokseumawe
 Nomor : **400.3.3.4 / 515.a / 2026**
 Tanggal : **20 Juli 2026**
 Tentang : **Pembentukan Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat / Pelanggan**

No	JABATAN	URAIAN TUGAS
1.	Penanggung Jawab	Penanggung Jawab / Pengarah 1. Menetapkan kebijakan umum dan standar operasional penanganan pengaduan. 2. Melakukan supervisi dan evaluasi berkala terhadap kinerja Tim Layanan Pengaduan. 3. Mengambil keputusan akhir terhadap pengaduan berisiko tinggi, kompleks, atau yang berdampak hukum. 4. Memastikan tersedianya alokasi sumber daya dan anggaran yang memadai untuk pengelolaan aduan.
2.	Ketua	1. Memimpin dan mengkoordinasikan seluruh alur operasional pengelolaan pengaduan. 2. Membagi tugas penanganan aduan kepada sekretariat maupun tim investigasi/tindak lanjut. 3. Mengontrol pemenuhan standar waktu penyelesaian (<i>Service Level Agreement</i>) setiap aduan. 4. Menyusun laporan berkala (bulanan/tahunan) penanganan aduan untuk disampaikan kepada Penanggung Jawab
3.	Sekretaris	1. Menerima, mencatat, dan mendokumentasikan aduan dari berbagai kanal (aplikasi, email, telepon, atau tatap muka). 2. Melakukan verifikasi awal kelengkapan identitas pelapor dan substansi materi pengaduan. 3. Mengklasifikasikan aduan berdasarkan kategori dan tingkat urgensinya (ringan, sedang, berat). 4. Mengirimkan konfirmasi/tanda terima aduan kepada pelapor dan mengomunikasikan progres penyelesaian aduan.
4.	Bendahara	1. Mengeluarkan dana untuk kegiatan
5.	Tim Tindak Lanjut / Investigasi / Pemeriksa	1. Melakukan klarifikasi dan pengumpulan bahan/keterangan (pulbaket) dari pihak-pihak terkait 2. Mengumpulkan bukti-bukti pendukung dan melakukan verifikasi lapangan jika diperlukan 3. Menyusun Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dan merumuskan rekomendasi atau draf opsi penyelesaian aduan. 4. Menjalankan tindakan korektif atau pemulihan sesuai hasil keputusan final

Kepala Sekolah SMP Negeri 5 Lhokseumawe



Asnani, S. Pd., M. Pd.
 NIP.197011101994032002