PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PENDIDIKAN
SMA NEGERI 1 KRAKSAAN
Jalan Imam Bonjol No. 13 Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur 67282
Website : http://sman1kraksaan.sch.id

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 1 KRAKSAAN
KABUPATEN PROBOLINGGO
Nomor : 800/525/101.6.3.17/2026

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
SMA NEGERI 1 KRAKSAAN
TAHUN PELAJARAN 2026/2027

Menimbang :

1. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di lingkungan SMA Negeri 1 Kraksaan, perlu disediakan layanan pengaduan masyarakat;
2. bahwa untuk memberikan kemudahan kepada peserta didik, orang tua/wali, masyarakat, dan pemangku kepentingan dalam menyampaikan pengaduan, saran, serta masukan terhadap penyelenggaraan pelayanan pendidikan, perlu dibentuk Tim Layanan Pengaduan Masyarakat;
3. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Kepala SMA Negeri 1 Kraksaan tentang Pembentukan Tim Layanan Pengaduan Masyarakat.

Mengingat :

1. Undang Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistim Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional;
6. Peraturan perundang-undangan lain yang berkaitan.

M E M U T U S K A N

Menetapkan,

Pertama : Membentuk Tim Layanan Pengaduan Masyarakat SMA Negeri 1 Kraksaan dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.

Kedua : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas dan tanggung jawab:

1. Menerima pengaduan, saran, kritik, dan masukan dari masyarakat terkait pelayanan sekolah.
2. Menyediakan sarana dan media pengaduan secara langsung maupun tidak langsung.
3. Melakukan pencatatan dan pendokumentasian setiap pengaduan yang masuk.
4. Melakukan verifikasi dan identifikasi terhadap substansi pengaduan.
5. Mengoordinasikan penyelesaian pengaduan dengan pihak atau unit kerja terkait.
6. Memberikan tanggapan dan informasi kepada pelapor mengenai tindak lanjut pengaduan.
7. Menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai ketentuan yang berlaku.
8. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyelesaian pengaduan.
9. Menyusun laporan pengelolaan pengaduan secara berkala kepada Kepala Sekolah.Dalam melaksanakan tugasnya, Petugas Layanan Umum bertanggung jawab kepada Kepala Tata Usaha dan Kepala Sekolah.

Ketiga : Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Layanan Pengaduan Masyarakat bertanggung jawab kepada Kepala SMA Negeri 1 Kraksaan.

Keempat : Segala biaya yang timbul akibat pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada anggaran sekolah yang relevan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kelima : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila terdapat kekeliruan dalam keputusan ini akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Di Kraksaan
Tanggal : 21 Juli 2026
Kepala Sekolah

AHMAD SUDIARTO, S.Pd., M.M.
NIP. 19670613 199703 1 006

Lampiran 1
Nomor : 800/525/101.6.3.17/2026
Tanggal : 21 Juli 2026
Tentang : Susunan Tim Layanan Pengaduan Masyarakat

TIM LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Nama	Jabatan	Tugas
1	Ahmad Sudiarto, S.Pd., M.M.	Kepala Sekolah	Penanggung Jawab
2	Hairul Anhar, M.PdI.	Waka Humas	Ketua
3	Devid Rudianto, S.Pd.	Staf Waka Humas	Sekretaris
4	Listi Anggraini	Staf Tata Usaha	Anggota

Ditetapkan di : Kraksaan
Tanggal : 21 Juli 2026
Kepala Sekolah

AHMAD SUDIARTO, S.Pd., M.M.
NIP. 19670613 199703 1 006