



PEMERINTAH KOTA CIMAHI
DINAS PENDIDIKAN
SMP NEGERI 9 CIMAHI

Jalan Mahar Martanegara No. 206, Utama, Cimahi, Jawa Barat 40533
Telepon (022) 6654024 Faximile (022) 6654024,
Laman <http://smpn9-cimahi.blogspot.com/>, Pos-el smpn9.cimahi@gmail.com



SURAT KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 9 CIMAHI
NO: 421/1879-SMPN.9/VII/2026
TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN LAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN SMP NEGERI 9 CIMAHI

Menimbang : a. bahwa agar penyelenggaraan pelayanan publik pada SMP Negeri 9 Cimahi sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan secara optimal, berhasil guna dan tepat sasaran, perlu dibentuk Tim Pengelola Pengaduan di lingkungan SMP Negeri 9 Cimahi;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Sekolah tentang Tim Pengelola Pengaduan di lingkungan SMP Negeri 9 Cimahi.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 (Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

5. Permendikbudristek Nomor 46 Tahun 2023 tentang Pencegahan dan Penanganan Kekerasan di Lingkungan Satuan Pendidikan (PPKSP);

6. Permen PPPA Nomor 4 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Layanan Pemenuhan Hak Anak;
7. Permendikdasmen No. 6 Tahun 2026 Budaya Sekolah Aman dan Nyaman;
8. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kota Cimahi Tahun 2018 Nomor 232 Noreg Peraturan Daerah Kota Cimahi, Provinsi Jawa Barat) (6/89/2018);
9. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 14 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Anak Usia Dini (Lembaran Daerah Kota Cimahi Tahun 2019 Nomor 262 Noreg Peraturan Daerah Kota Cimahi, Provinsi Jawa Barat) (14/224/2019);
10. Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Dasar (Lembaran Daerah Kota Cimahi Tahun 2021 Nomor 281 Noreg Peraturan Daerah Kota Cimahi, Provinsi Jawa Barat) (2/86/2021);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 9 CIMAHI TENTANG TIM PENGELOLA PENGADUAN LAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN SMP NEGERI 9 CIMAHI

KESATU : Menetapkan Tim Pengelola Pengaduan Layanan Publik di Lingkungan SMP Negeri 9 Cimahi, dengan susunan tim sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian Keputusan ini;

KEDUA : Tim Pengelola Pengaduan sebagaimana dimaksud diktum KESATU mempunyai tugas mempersiapkan dan melaksanakan pengelolaan pengaduan layanan publik di Lingkungan SMP Negeri 9 Cimahi dengan uraian tugas tim teknis sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan Keputusan ini;

KETIGA : Keputusan Kepala SMP Negeri 9 Cimahi ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Cimahi
pada tanggal 27 Juli 2026

Kepala Sekolah,



H. ASEP MOCH. SOBUR, S.Pd., M.Pd.
NIP 19690604 199512 1 003

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 9 CIMAHI

NOMOR : 421/1879-SMPN.9/VII/2026
TANGGAL : 27 Juli 2026
TENTANG : TIM PENGELOLA PENGADUAN LAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN SMP NEGERI 9
CIMAHI

SUSUNAN TIM PENGELOLA PENGADUAN LAYANAN PUBLIK

- I Penanggung jawab : H. Asep Moch. Sobur, S.Pd.,M.Pd.
- II Ketua : Agung Febriandy, S.Pd.
- III Sekretaris : Warsito,S.Pd.
Hj. Wiwi Sriwidiawati, S.Pd.
- IV Koordinator : Bidang Penanganan Sarana dan Prasarana
Koord : Sanurung, S.Pd., M.Pd.
Anggota : 1. Jajang Sunaryat, S.Pd.
2. Vina Fatimah Agustina, S.Pd.
3. Puput Puzya Rahayu, S.Pd.
4. Suherman, S.Pd.,M.Pd.
5. Yuni Astuti, S.S.
6. Mugito

Bidang Penanganan Kesiswaan dan BK
Koord : Catur Sunuadi S., S.Pd.
Anggota : 1. Dedeh Juariah, S.Ag.
2. Fahmi Taufik Rahman, S.Pd.
3. Tubagus Panji Rahmat H., S.Pd.
4. Dini Huriani, S.Pd.
5. Eti Rosmiati, S.Pd.

Bidang Penanganan Akademik
Koord : Hj. Kadar Supriyati, S.Pd., M.M.
Anggota : 1. Eneng Wati Herawati, S.Pd.
2. Ary Lestari, S.Pd.
3. Rina Wulansari, S.Pd.
4. Ely Mariam RNI, S.Pd.

Bidang Penanganan SDM dan Keuangan
Koord : Tusti Setiawati, S.Pd.
Anggota : 1. Fajar Sidiq Muttaqin, S.Pd.
2. Nino Septi Puri Mukti, S.Pd.
3. Andri Ibrahim, S.Sos.
4. Ardy Hadiyanto Rahardjo, S.Tr.T.

Bidang IT dan Publikasi

Koord : Rana Anisa, S.Pd.

1. Indiraningrum Pratiwi, S.Pd.
2. Nurul Azizah Al Mar'ati, S.Pd.
3. Farhan Ramadhan, S.Pd.



Kepala Sekolah,

H. ASEP MOCH. SOBUR, S.Pd., M.Pd.
NIP 19690604 199512 1 003

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA SMP NEGERI 9 CIMAHI

NOMOR : 421/1879-SMPN.9/VII/2026

TANGGAL : 27 Juli 2026

TENTANG : TIM PENGELOLA PENGADUAN LAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN SMP NEGERI 9 CIMAHI

URAIAN TUGAS

A. PENANGGUNG JAWAB:

1. Menetapkan kebijakan dan standar pelayanan pengaduan;
2. Menandatangani jawaban pengaduan yang memerlukan keputusan;
3. Menyelesaikan aduan yang tidak tuntas di tingkat koordinator;
4. Melaporkan rekap pengaduan ke Dinas Pendidikan Kota Cimahi tiap semester;

B. KETUA:

1. Melakukan verifikasi awal dan klasifikasi aduan dalam 1x24 jam;
2. Memantau dan mengevaluasi tindak lanjut setiap Bidang terkait;
3. Menyusun jawaban pengaduan dan menyampaikannya kepada pelapor max 14 hari;
4. Membuat laporan rekapitulasi bulanan dan mempublikasikannya;
5. Mengelola aplikasi SP4N-LAPOR;

C. SEKRETARIS:

1. Menerima dan mencatat semua pengaduan ke Buku Register;
2. Menelaah setiap pengaduan yang masuk dan mendisposisikan pada bidang terkait;
3. Membuat tabel rekap pengaduan harian, mingguan, bulanan;
4. Membuat notulen Rapat Tim Pengaduan 1x bulan
5. Membuat undangan rapat dan memanggil Bidang terkait untuk klarifikasi Follow Up;
6. Mengingatkan Bidang terkait yang belum lapor hasil tindak lanjut Publikasi;
7. Membantu Koordinator mempublikasikan rekap ke mading/website;

D. BIDANG PENANGANAN SARANA DAN PRASARANA

1. Menangani aduan terkait kerusakan gedung, kelas, toilet, listrik, air, TV, wifi, dan lai-lain terkait sarana dan prasarana sekolah;
2. Menangani aduan keamanan, kebersihan, kantin, parkir, Adiwiyata;

3. Melakukan pengecekan di lapangan max. 3 hari setelah menerima disposisi;
4. Memberikan solusi, perbaikan, atau jadwal perawatan;
5. Melaporkan hasil tindak lanjut kepada Ketua dalam 7 hari kerja;

E. BIDANG PENANGANAN KESISWAAN DAN BK

1. Menangani pengaduan perundungan, tawuran, pelanggaran tata tertib;
2. Aduan pungli dalam kegiatan murid;
3. Seragam;
4. Ekstra kurikuler;
5. Sikap guru terhadap murid;
6. Diskriminasi ;
7. PPDB;
8. Pendampingan pribadi, sosial, dan layanan koseling;
9. Melaporkan hasil tindak lanjut kepada Ketua dalam 7 hari kerja;

F. BIDANG PENANGANAN AKADEMIK

1. Aduan KBM: guru tidak masuk, terlambat, tidak mengajar;
2. Aduan penilaian, remedial, pembagian jam Pelajaran tidak adil;
3. Guru tidak sesuai mapel yang diampu;
4. Nilai tidak transparan/tidak dikembalikan;
5. Keberatan nilai rapor/remedial tidak dilaksanakan;
6. Pelaksanaan ujian tidak sesuai prota;
7. Mutu pembelajaran, metode, media, modul tidak ada;
8. Tidak ada RPP/modul ajar;

G. BIDANG SDM DAN KEUANGAN

1. Pelayanan administrasi ijazah, legalisir surat;
2. Sikap/perilaku guru dan TAS;
3. Aduan transparansi BOS, Komite, sumbangan;
4. Dugaan pungli;
5. Gratifikasi;
6. Melaporkan hasil tindak lanjut kepada ketua dalam 7 hari kerja;

H. BIDANG IT DAN PUBLIKASI

1. Mengelolak anal pengaduan melalui: WA resmi sekolah, *email*, *website*, *IG*;
2. Membuat dan memelihara kotak saran fisik dan *QR Code*;
3. Menginput pengaduan ke aplikasi SP4N-LAPOR jika diperlukan
4. Membuat infografis alur pengaduan dan mempublikasikannya;
5. *Backup* data pengaduan;



KEPALA SEKOLAH,

H. ASEP MOCH. SOBUR, S.Pd., M.Pd.
NIP 19690604 199512 1 003