



SMP NEGERI 18 SURAKARTA

Jl. Gunung Slamet, Sukorejo RT 02 RW 19, Banjarsari, Banjarsari 57136 8501707

<http://smpn18ska.sch.id>

Pemerintah Kota Surakarta / Dinas Pendidikan / SMP NEGERI 18 SURAKARTA

Penanganan Aduan Masyarakat

No. SK : 093.17 TAHUN 2024

Persyaratan

1. Aduan dari masyarakat

Sistem, Mekanisme dan Prosedur



SMP NEGERI 18 SURAKARTA

Jl. Gunung Slamet, Sukorejo RT 02 RW 19, Banjarsari, Banjarsari 57136 8501707

<http://smpn18ska.sch.id>

Pemerintah Kota Surakarta / Dinas Pendidikan / SMP NEGERI 18 SURAKARTA

Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Masyarakat mengadukan masalah kepada pihak sekolah2. Petugas bagian tata usaha menerima aduan dari masyarakat.3. Petugas bagian tata usaha mengidentifikasi perihal aduan masyarakat4. Petugas bagian tata usaha mendistribusikan aduan masyarakat berdasarkan klasifikasi aduan5. Kepala Sekolah menerima dan mempelajari aduan masyarakat berdasarkan klasifikasi aduan6. Kepala Sekolah mendisposisi aduan masyarakat kepada Waka Humas7. Waka Humas menelaah, konfirmasi dan klarifikasi aduan dan mengonsep jawaban8. Kepala Sekolah menerima dan meverifikasi hasil telaah dan konsep jawaban terhadap aduan masyarakat9. Waka Humas menyampaikan hasil penanganan aduan kepada masyarakat (pengadu) dan membuat BAP10. Petugas Bagian Tata Usaha mengarsipkan dokumen
--------------------------------	--

1. Masyarakat mengadukan masalah kepada pihak sekolah
2. Petugas bagian tata usaha menerima aduan dari masyarakat.
3. Petugas bagian tata usaha mengidentifikasi perihal aduan masyarakat
4. Petugas bagian tata usaha mendistribusikan aduan masyarakat berdasarkan klasifikasi aduan
5. Kepala Sekolah menerima dan mempelajari aduan masyarakat berdasarkan klasifikasi aduan
6. Kepala Sekolah mendisposisi aduan masyarakat kepada Waka Humas
7. Waka Humas menelaah, konfirmasi dan klarifikasi aduan dan mengonsep jawaban
8. Kepala Sekolah menerima dan meverifikasi hasil telaah dan konsep jawaban terhadap aduan masyarakat
9. Waka Humas menyampaikan hasil penanganan aduan kepada masyarakat (pengadu) dan membuat BAP
10. Petugas Bagian Tata Usaha mengarsipkan dokumen

Waktu Penyelesaian

5 Hari

Biaya / Tarif



SMP NEGERI 18 SURAKARTA

Jl. Gunung Slamet, Sukorejo RT 02 RW 19, Banjarsari, Banjarsari 57136 8501707

<http://smpn18ska.sch.id>

Pemerintah Kota Surakarta / Dinas Pendidikan / SMP NEGERI 18 SURAKARTA

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Penanganan Aduan Masyarakat

Pengaduan Layanan

Melalui:

No telp: (0271) 8501707

Website: <http://smpn18ska.sch.id>

Email: smpdelaska@gmail.com