



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

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](mailto:smpdelaska@gmail.com)