



SMP NEGERI 12 SURAKARTA

Jl A Yani 370, Kota Surakarta Kerten Laweyan 57143 0271714939

<https://www.smpn12ska.sch.id/>

Pemerintah Kota Surakarta / Dinas Pendidikan / SMP NEGERI 12 SURAKARTA

Penanganan Aduan Masyarakat

No. SK : 093.11 TAHUN 2024

Persyaratan

1. Aduan dari masyarakat

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Penanganan Aduan Masyarakat

Pengaduan Layanan



SMP NEGERI 12 SURAKARTA

Jl A Yani 370, Kota Surakarta Kerten Laweyan 57143 0271714939

<https://www.smpn12ska.sch.id/>

Pemerintah Kota Surakarta / Dinas Pendidikan / SMP NEGERI 12 SURAKARTA

No telp: (0271) 714939

Website: www.smpn12ska.sch.id

Email: smpn12surakarta@gmail.com