



PEMERINTAH KABUPATEN BATANG

SD NEGERI KAUMAN 07 BATANG

Jalan Doktor Wahidin Nomor 50 Kauman-Batang 51215
Telepon (0285) 392398 Laman : sd.kauman07@gmail.com



**KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH DASAR NEGERI KAUMAN 07 BATANG
NOMOR: 400.3.5/021/2026**

**TENTANG
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
SD NEGERI KAUMAN 07 BATANG**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas dan berpedoman pada Standar Pelayanan maka perlu disusun pengelolaan pengaduan;
b. bahwa untuk mencapai maksud tersebut perlu disusun suatu mekanisme pengelolaan pengaduan dengan mengedepankan asas mudah, responsif, akuntabel, dan berkesinambungan;
c. berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan dengan suatu Keputusan.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara tanggal 8 Agustus 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Batang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2757);
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan
4. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti

- Undang Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1988 tentang Perubahan Batas Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Pekalongan, Kabupaten Daerah Tingkat II Pekalongan dan Kabupaten Daerah Tingkat II Batang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3381);
 6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 7. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan {Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 87), sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6762};
 8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
 9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 599J);
 11. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Daring;
 12. Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Daerah Kabupaten Batang Tahun 2018 Nomor 4);
 13. Peraturan Bupati Batang Nomor 41 Tahun 2019

tentang Peraturan Pelaksana Peraturan Daerah Kabupaten Batang Nomor 4 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik (Berita Daerah Kabupaten Batang Tahun 2018 Nomor 41J;

14. Surat Keputusan Kepala Sekolah Dasar Negeri Kauman 07 Batang Nomor 400.3.5/89/2023 tentang Tim Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH DASAR NEGERI KAUMAN 07 BATANG TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK PADA SD NEGERI KAUMAN 07 KABUPATEN BATANG.
- KESATU : Menetapkan pengelolaan pengaduan pada SD Negeri Kauman 07 Batang.
- KEDUA : Pengelolaan pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU meliputi:
- a. Prosedur Pengelolaan Pengaduan;
 - b. Pejabat Pengelola Pengaduan;
 - c. Tim Penelaah/Penjawab Aduan;
 - d. Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi;
 - e. Tata Cara Penanganan Pengaduan;
 - f. Alur Penanganan Pengaduan; dan
 - g. Jangka Waktu Penyeselaian Aduan.
- KETIGA : Prosedur Pengelolaan Pengaduan, Pejabat Pengelola Pengaduan, Tim Penelaah/Penjawab Aduan, Unsur Pengaduan yang harus dipenuhi, Tata Cara Penanganan Pengaduan, Alur Penanganan Pengaduan, dan Format Buku Pengaduan sebagaimana dimaksud pada Diktum KEDUA huruf a. b, c, d, e, f, dan g adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini.
- KEEMPAT : Seluruh biaya yang berkaitan dengan pelaksanaan keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Batang.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat perubahan dan/atau kekeliruan dalam penetapan surat keputusan ini akan diadakan perbaikan seperlunya.

Ditetapkan di : Batang
pada tanggal : 5 Januari 2026

Kepala Sekolah



R A S O K H A, S.Pd.

NIP 19680401 199903 1 003

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH DASAR
NEGERI KAUMAN 07 BATANG
NOMOR : 400.3.5/021/2026 TENTANG
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN
PUBLIK PADA SD NEGERI KAUMAN 07
BATANG

A. Prosedur Pengelolaan Pengaduan

1. Pihak pengadu menyampaikan pengaduan terkait penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara langsung atau secara tidak langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan pada SD Negeri Kauman 07 Batang;
2. Pengaduan dapat dilakukan melalui:
 - a. Tatap muka langsung kepada Pengelola Pengaduan di SD Negeri Kauman 07 Batang
 - b. Tertulis disampaikan ke kotak pengaduan yang disediakan di SD Negeri Kauman 07 Batang, atau surat yang dialamatkan ke SD Negeri Kauman 07 Batang Jl. Dr. Wahidin No. 50 Kauman Kec. Batang Kab. Batang 51215
 - c. Email : sd.kauman07@gmail.com
 - d. Website : sdnkauman07.sch.id
 - e. Telp : (0285) 392398
 - f. WhatsApp : +62895 3169 2374
 - g. Facebook/Instagram : @sdnkauman7batang

B. Pejabat Pengelola Pengaduan

1. Rasokha, S.Pd : Kepala Sekolah
2. Retno Asih, S.Pd : Guru Kelas

C. Tim Penelaah/Penjawab Aduan

1. Bidang Proses Pembelajaran : Budi Setyaningsih, S.Pd.SD
2. Bidang Penerimaan Murid Baru : Nur Utami, S.Pd
3. Bidang Mutasi Murid : Qurniani, S.Pd.SD
4. Bidang Penerbitan Surat : Siska Mardiyanti. K, S.Pd
5. Bidang Legalisasi Dokumen : Anggrarina, M.Pd
6. Bidang Pengusulan Calon PIP : Heri Purwanto, S.Kom.

D. Unsur Pengaduan yang Harus Dipenuhi

1. Identitas pelapor/pengadu jelas;
2. Informasi pengaduan yang disampaikan jelas dan valid;

E. Tata Cara Penanganan Pengaduan

1. Semua pengaduan diterima oleh pejabat pengelola pengaduan
2. Pejabat pengelola pengaduan mencatat pengaduan baik yang melalui tatap muka langsung, tertulis maupun melalui media sosial dan surat elektronik ke dalam buku pengaduan, dan mendistribusikan aduan kepada Tim Penelaah/Penjawab Aduan.
3. Pejabat pengelolaan pengaduan berkoordinasi dengan tim penelaah/penjawab pengaduan dan membuat jadwal pertemuan/ pembahasan jika diperlukan.
4. Pejabat pengelola pengaduan menyampaikan hasil/jawaban atas

aduan kepada pengadu dan/atau pihak terkait.

5. Pejabat pengelola pengaduan mendokumentasikan, menyusun laporan dan statistik pengelola pengaduan kepada Pimpinan dan mempublikasikan statistik/rekapitulasi pengaduan pada papan pengumuman/informasi setiap tahunnya.

F. Alur Penanganan Pengaduan

1. Penerimaan Pengaduan

Pengaduan dari orang tua, siswa, atau pihak eksternal dapat disampaikan melalui beberapa saluran resmi:

- a. Langsung: Melakukan laporan dan mengisi formulir pengaduan di Ruang Guru/Ruang Kepala Sekolah.
- b. Digital: Pesan WhatsApp resmi sekolah, atau *email* sekolah.
- c. Kotak Saran: Kotak fisik yang disediakan di area sekolah.

2. Pencatatan & Identifikasi (1x24 Jam)

- a. Petugas dalam Tim Penanganan Pengaduan mencatat identitas pelapor, tanggal, dan inti masalah ke dalam Buku Pengaduan.
- b. Memilah kategori pengaduan:
 - o Kategori Ringan: Layanan fasilitas dasar (misal: toilet rusak, jam operasional).
 - o Kategori Sedang: Masalah pembelajaran, komunikasi guru-murid, atau administrasi nilai.
 - o Kategori Berat: Kasus perundungan (*bullying*), kekerasan fisik/verbal, penyelewengan dana, atau kejahatan seksual.

3. Klarifikasi & Investigasi (1–3 Hari Kerja)

- a. Pengaduan Ringan: Ditangani langsung oleh Petugas Layanan/TU atau Wali Kelas.
- b. Pengaduan Sedang/Berat: Diteruskan ke Tim Penanganan Kasus (Wali Kelas, Guru BK, dan Kepala Sekolah).
- c. Tim mengumpulkan bukti, meminta keterangan dari pihak-pihak terkait secara objektif dan tertutup (menjaga privasi).

4. Penanganan & Pemecahan Masalah (2–5 Hari Kerja)

- a. Menentukan solusi atau tindakan korektif berdasarkan regulasi sekolah/Dinas Pendidikan.
- b. Jika diperlukan, pihak sekolah mengundang orang tua/pelapor untuk merumuskan kesepakatan bersama melalui diskusi kekeluargaan.

5. Penyampaian Hasil/Tanggapan

- a. Sekolah menyampaikan klarifikasi dan solusi yang diambil secara tertulis atau lisan kepada pelapor.
- b. Meminta umpan balik sederhana dari pelapor apakah masalah telah terselesaikan dengan baik.

6. Evaluasi & Arsip

- a. Dokumentasi seluruh proses dari laporan awal hingga solusi dimasukkan ke arsip sekolah.
- b. Kepala Sekolah menjadikan rekapitulasi pengaduan sebagai bahan evaluasi bulanan untuk perbaikan kualitas layanan sekolah.

7. Prinsip Utama Layanan Pengaduan

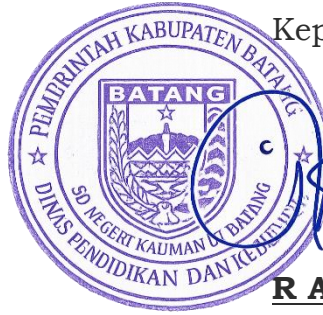
- a. Kerahasiaan: Identitas pelapor dan siswa wajib dilindungi (terutama pada kasus *bullying* atau kekerasan).
- b. Objektif: Tidak memihak dan berdasarkan fakta lapangan.
- c. Ramah Anak: Penyelesaian masalah mengutamakan kepentingan terbaik bagi tumbuh kembang anak.

G. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 2 Jam
2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 2 hari kerja
3. Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 7 hari kerja
4. Pengaduan dalam pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya 30 hari kerja.

Ditetapkan di : Batang
pada tanggal : 5 Januari 2026

Kepala Sekolah



R A S O K H A, S.Pd.

NIP 19680401 199903 1 003