

# **BUKU PENGADUAN TRIWULAN 1**



**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
KOTA PONTIANAK  
TAHUN 2025**

## KATA PENGANTAR

Pengaduan Penanganan adalah informasi/pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan dan/atau keluarga yang berasal dari pegawai instansi dan/atau masyarakat umum yang berisi keluhan dan /atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan/atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan/atau pelaksanaan tugas dan fungsi Instansi. Salah satu indikasi tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai atau memberikan umpan balik terhadap semua bentuk penerapan kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang dilaksanakan.

Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak berupaya untuk membenahi kinerja pelayanan publik dan pelaksanaan pelayanan yang diberikan yang diwujudkan dengan memberi kesempatan kepada masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan ketika pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan janji pelayanan Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak. Hasil analisis terhadap pengaduan masyarakat akan menjadi salah satu tolok ukur kualitas pelayanan publik Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak menurut penerima layanan dan masyarakat, yang selanjutnya dapat menjadi dasar bagi pimpinan untuk mengambil kebijakan terkait kinerja pelayanan publik di masa mendatang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan laporan ini. Semoga bermanfaat dan dapat memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan dalam pelayanan publik

Pontianak, April 2025

Kepala Sekolah,

A circular official stamp of Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak. The outer ring contains the text 'SEKOLAH MENENGAH PERTAMA NEGERI 10 KOTA PONTIANAK' and the inner ring contains 'DINAS PENDIDIKAN KOTA PONTIANAK'. In the center is a five-pointed star. A signature is written over the stamp.

Rozani Notelinda, S.Pd., M.Pd.  
NIP. 196811211995122006

# DAFTAR ISI

|                                            |     |
|--------------------------------------------|-----|
| KATA PENGANTAR .....                       | ii  |
| DAFTAR ISI.....                            | iii |
| DAFTAR GAMBAR .....                        | iv  |
| DAFTAR TABEL.....                          | v   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                     | 1   |
| 1.1 LATAR BELAKANG .....                   | 1   |
| 1.2 DASAR HUKUM.....                       | 1   |
| 1.3 MAKSUD DAN TUJUAN .....                | 2   |
| 1.4 SASARAN.....                           | 2   |
| 1.5 RUANG LINGKUP.....                     | 2   |
| BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN.....           | 3   |
| BAB III PENANGANAN PENGADUAN.....          | 6   |
| 3.1 TATA CARA PENYELESAIAN PENGADUAN ..... | 6   |
| 3.2 MEDIA DAN SARANA PENGADUAN .....       | 8   |
| 3.3 MEKANISME PENGADUAN .....              | 9   |
| 3.4 WAKTU PELAKSANAAN PENGADUAN .....      | 10  |
| 3.5 PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN .....     | 10  |
| BAB IV HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN ..... | 11  |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....            | 13  |
| 5.1 KESIMPULAN.....                        | 13  |
| 5.2 SARAN .....                            | 13  |

## DAFTAR GAMBAR

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Gambar 1. Pengaduan Masyarakat..... | 9 |
|-------------------------------------|---|

## **DAFTAR TABEL**

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 Triwulan 1 ..... | 11 |
| Tabel 2. Data Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 Triwulan 1 .....         | 12 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Dalam era keterbukaan informasi publik dan reformasi birokrasi, masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan berkualitas dari instansi pemerintah, termasuk di sektor pendidikan. Kualitas layanan publik menjadi ukuran utama keberhasilan kinerja pemerintahan.

Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat melalui pengelolaan pengaduan secara profesional. Pengaduan yang diterima akan menjadi bahan evaluasi serta dasar pengambilan kebijakan dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan.

Pengaduan masyarakat (selanjutnya disebut *dumas*) merupakan bentuk pengawasan partisipatif dari masyarakat kepada instansi pemerintah yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung, dalam bentuk keluhan, saran, kritik, atau informasi atas pelayanan publik yang diterima. Pengaduan dapat bersifat:

- **Langsung:** disampaikan melalui tatap muka ke petugas pelayanan;
- **Tidak langsung:** disampaikan melalui media elektronik, surat, atau media sosial;
- **Berkadar pengawasan:** berisi dugaan pelanggaran/kecurangan yang merugikan masyarakat/negara;
- **Tidak berkadar pengawasan:** berisi saran, kritik, atau keluhan administratif.

### **1.2 DASAR HUKUM**

- a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- c) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.
- d) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik.
- e) Peraturan Menteri PAN-RB Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- f) Peraturan Walikota Pontianak Nomor 33 Tahun 2010 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat.

- g) Keputusan Kepala Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak Nomor 400.3.5/542.d/SMPN10/2025 tentang Pembentukan Tim Pejabat Pengelola Pengaduan pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak.

### **1.3 MAKSUD DAN TUJUAN**

a) Maksud

Penyusunan laporan pengaduan ini dimaksudkan sebagai bentuk akuntabilitas dan transparansi pengelolaan pengaduan masyarakat oleh Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak, serta sebagai media komunikasi antara masyarakat dan penyelenggara layanan.

b) Tujuan

- Meningkatkan efektivitas dan efisiensi penanganan pengaduan masyarakat.
- Menyediakan data dan informasi untuk evaluasi serta perbaikan mutu layanan.
- Memberikan perlindungan terhadap hak masyarakat dalam menerima layanan pendidikan yang layak dan berkualitas.
- Memastikan bahwa setiap pengaduan masyarakat ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

### **1.4 SASARAN**

- a) terselesaikannya pengaduan secara cepat, tepat, dan akuntabel.
- b) Terwujudnya koordinasi yang sinergis antar bidang dalam penanganan pengaduan.
- c) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan pendidikan.
- d) Terbangunnya kepercayaan publik terhadap layanan Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak.

### **1.5 RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak meliputi seluruh layanan yang berada di bawah koordinasi bidang sebagai berikut:

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN KEGIATAN**

Pelaksanaan kegiatan pengaduan di lingkungan Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak dilakukan sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Kegiatan pengaduan mencakup penerimaan, pencatatan, penelaahan, tindak lanjut, serta monitoring terhadap setiap bentuk pengaduan masyarakat, baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung. Adapun tahapan pelaksanaan kegiatan pengaduan adalah sebagai berikut:

a) **Penerimaan Pengaduan**

1) Pengaduan diterima melalui berbagai kanal, seperti:

- Langsung (tatap muka);
- Surat tertulis;
- WhatsApp;
- Kotak saran;
- Email resmi;
- Media sosial resmi;
- Aplikasi pengaduan seperti SP4N-LAPOR!.

2) Pengaduan dapat berasal dari masyarakat, peserta didik, orang tua, guru, tenaga kependidikan, atau pihak lain yang terkait.

b) **Pencatatan dan Dokumentasi**

1) Setiap pengaduan dicatat dan didokumentasikan oleh petugas yang ditunjuk pada masing-masing unit pelayanan, termasuk Sekretariat dan Bidang / subbagian yang terkait.

2) Data pengaduan direkap secara berkala dan disimpan dalam basis data internal untuk keperluan monitoring dan evaluasi.

c) **Verifikasi dan Telaah Awal**

1) Pengaduan yang masuk diverifikasi untuk memastikan kelengkapan informasi dan kewenangan penanganannya.

2) Dilakukan telaah terhadap substansi pengaduan untuk menentukan urgensi dan prioritas tindak lanjut.



d) Distribusi dan Koordinasi Penanganan

Pengaduan didistribusikan kepada bidang/unit terkait untuk dilakukan penanganan sesuai dengan kewenangan, seperti:

- Kepala Sekolah
- Wakil Kepala Bidang Kesiswaan
- Guru Ahli Pertama
- Operator Layanan Operasional
- Pengadministrasi Umum
- Pengadministrasi Perkantoran

e) Tindak Lanjut

- 1) Bidang/unit yang menerima pengaduan melakukan penelusuran, klarifikasi, dan penyelesaian sesuai prosedur yang berlaku.
- 2) Hasil penanganan dilaporkan kembali ke sekretariat atau unit koordinator pengaduan untuk dicatat sebagai bagian dari penyelesaian.

f) Pelaporan dan Evaluasi

- 1) Rekapitulasi jumlah pengaduan, jenis pengaduan, dan status tindak lanjut disusun secara berkala (Triwulan) untuk bahan laporan internal dan publik.
- 2) Evaluasi terhadap pola pengaduan digunakan untuk perbaikan kebijakan pelayanan dan peningkatan kinerja perangkat daerah.

g) Tim Pejabat Pengelola Pengaduan

Dalam mendukung pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat, SMP Negeri 10 Kota Pontianak telah membentuk Tim Pejabat Pengelola Pengaduan berdasarkan Keputusan Kepala Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak Tahun 2025. Tim ini bertugas mengelola, memverifikasi, mendokumentasikan, serta menindaklanjuti seluruh pengaduan masyarakat yang masuk melalui kanal daring maupun luring.

Adapun susunan tim meliputi:

- Penanggung Jawab : Kepala Sekolah;
- Ketua : Wakil Kepala Bidang Kesiswaan;
- Sekretaris : Guru Ahli Pertama;
- Koordinator SP4N LAPOR!;
- Staff Pengaduan;

Tim Pengelola Pengaduan memiliki tugas utama:

- menerima dan mencatat pengaduan masyarakat;
- melakukan verifikasi dan klasifikasi pengaduan;
- mengkoordinasikan tindak lanjut kepada bidang terkait;
- menyusun laporan triwulanan penanganan pengaduan;
- melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik

## **BAB III**

### **PENANGANAN PENGADUAN**

#### **3.1 Tata Cara Penyelesaian Pengaduan**

Sejak berdirinya Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak, masyarakat sangat pro aktif dalam memberikan masukan, kritik dan saran melalui berbagai media pengaduan masyarakat yang telah disediakan. Dalam hal ini menunjukkan tingginya harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima. Tata cara penyelesaian pengaduan sesuai dengan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 33 Tahun 2010 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Lingkungan Pemerintah Kota Pontianak;

1. Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 bersumber dari : Perorangan, Organisasi Masyarakat, Badan Hukum, Partai Politik, Media Massa, atau Badan/Lembaga/Instansi/Unit Kerja di Lingkungan Pemerintah Pusat/Daerah;
2. Identitas pelapor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib dirahasiakan;
3. Materi pengaduan yang berkadar pengawasan berupa informasi tertulis yang berisi antara lain : Identitas Pelapor, Masalah yang diadukan, Siapa yang terlibat, Dimana hal tersebut terjadi, Kapan hal tersebut terjadi, Bagaimana hal tersebut terjadi, Mengapa hal tersebut terjadi, Bukti awal yang mendukung fakta kejadian yang dapat dipertanggungjawabkan seperti foto, rekaman, dokumen, atau petunjuk lainnya;
4. Materi pengaduan yang tidak berkadar pengawasan berupa informasi tertulis dengan identitas pelapor dan terlapor yang jelas.
5. Pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 dilakukan secara tertulis oleh pelapor kepada Walikota atau Penyelenggaraan pelayanan publik;
6. Setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan Kotak Pengaduan dan atau Buku Penerima Pengaduan;
7. Buku penerimaan pengaduan memuat Nomor, tanggal pengaduan, Nama identitas pelapor dan terlapor, masalah/keluhan, saran dan tanda tangan pelapor;
8. Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat yang berkadar pengawasan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :
  - Penatausahaan

- Penelitian pengaduan
  - Proses pemeriksaan
  - Pelaporan
9. Mekanisme penanganan pengaduan masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :
    - Penatausahaan
    - Proses penanganan pengaduan
    - Pelaporan
  10. Proses pemeriksaan berpedoman pada sistem dari prosedur serta ketentuan mengenai pemeriksaan khusus;
  11. Tahapan proses pemeriksaan meliputi :
    - Pembentukan Tim Pemeriksaan Khusus;
    - Penyusunan program kerja pemeriksaan;
    - Pelaksanaan pemeriksaan.
  12. Hasil pemeriksaan yang berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (1) huruf d dituangkan dalam bentuk Laporan Hasil Pemeriksaan Khusus yang memuat materi sebagai berikut :
    - Sumber pengaduan;
    - Materi pengaduan;
    - Data dan fakta yang ditemukan;
    - Analisis;
    - Kesimpulan dan saran.
  13. Hasil pemeriksaan yang tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam pada Pasal 5 ayat (2) huruf c dituangkan dalam bentuk Laporan Hasil Tindak Lanjut Pengaduan masyarakat yang memuat :
    - Sumber pengaduan
    - Materi pengaduan
    - Data dan Fakta yang ditemukan
    - Tindak Lanjut Penyesuaian
  14. Laporan Hasil Pemeriksaan Khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Walikota;
  15. Inspektorat melakukan monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut hasil pemeriksaan yang berkadar pengawasan;

16. Sekretariat Daerah melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Tindak Lanjut penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan.

### **3.2 Media Dan Sarana Pengaduan**

Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak melaksanakan penanganan pengaduan dengan menyediakan berbagai sarana untuk menampung keluhan, informasi, ketidakpuasan, maupun aspirasi dari masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Sarana pengaduan yang tersedia antara lain sebagai berikut:

a) SP4N LAPOR!

SP4N-LAPOR! Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak adalah kanal resmi pelayanan publik berbasis online untuk menyampaikan pengaduan, aspirasi, atau permintaan informasi seputar pendidikan di wilayah Pontianak.

b) Website dan Email

Pengaduan dapat disampaikan melalui Website: <https://smpn10pontianak.sch.id> ataupun email: [operatorsmp10@gmail.com](mailto:operatorsmp10@gmail.com) Pengaduan juga bisa disampaikan melalui Aplikasi LAPOR! yang dikembangkan oleh Pemerintah Republik Indonesia.

c) Sosial Media

Pengaduan dapat disampaikan melalui Sosial Media Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak

Instagram : [smpn10pontianak](https://www.instagram.com/smpn10pontianak)

Email : [operatorsmp10@gmail.com](mailto:operatorsmp10@gmail.com)

Website : <https://smpn10pontianak.sch.id>

c) Tatap Muka

Pengaduan disampaikan langsung kepada petugas penerima pengaduan pengaduan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak di Jl. WR. Supratman.

d) Surat

Pengaduan dapat disampaikan melalui surat yang ditujukan ke alamat di Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak.

e) Kotak Pengaduan

Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkan ke dalam kotak pengaduan yang tersedia di ruang penerimaan tamu Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak di Jl. WR. Supratman.

f) Kotak Saran

Pengaduan disampaikan secara tertulis dengan memasukkan ke dalam kotak saran yang tersedia di pintu masuk ruang pelayanan Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak.

### 3.3 MEKANISME PENGADUAN

Adapun Mekanisme Pengaduan pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak dapat dilakukan sebagai berikut :

- a) Penanganan Pengaduan yang datang secara langsung ke Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak kepada Petugas Informasi dan Pengaduan.
- b) Penanganan Pengaduan Tidak Langsung dapat melalui Kotak Pengaduan, Website, Email, WhatsApp ataupun Instagram. Pelapor Pelayanan Wajib memberikan identitas yang jelas meliputi Nama, Alamat dan Nomor Telepon yang dapat dipertanggung jawabkan.
- c) Kemudian Pelapor memberikan Pengaduan dan Identitas lengkap si Telapor serta dibuktikan bukti yang memperkuat pengaduan



Gambar 1. Pengaduan Masyarakat

### **3.4 WAKTU PELAKSANAAN PENGADUAN**

Waktu pelaksanaan pengaduan layanan pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak di Indonesia berdasarkan informasi terkini dan ketentuan yang berlaku:

#### **a) Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan:**

- 1) Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, penyelesaian pengaduan pelayanan publik, termasuk di Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak, harus dilakukan secara cepat dan tuntas dengan batas maksimal 60 hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap.
- 2) Untuk pengaduan melalui SP4N-LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat), prosesnya memiliki tahapan waktu sebagai berikut:
  - Dalam 3 hari, laporan diverifikasi dan diteruskan ke instansi berwenang.
  - Dalam 5 hari, instansi menindaklanjuti dan membalas laporan.
  - Pelapor dapat menanggapi balasan instansi dalam waktu 10 hari.
  - Proses tindak lanjut berlanjut hingga pengaduan terselesaikan, dengan batas maksimal 60 hari.

#### **b) Jam Pelayanan Pengaduan:**

Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak melaksanakan Layanan Pengaduan pada Jam pelayanan: Senin–Jumat pukul 07.30–15.00 WIB.

### **3.5 PRINSIP PENANGANAN PENGADUAN**

Dalam pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat, Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak menerapkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a) Transparan, yaitu proses penanganan pengaduan dapat diketahui tahapannya oleh masyarakat;
- b) Responsif dan tepat waktu dalam menindaklanjuti setiap pengaduan;
- c) Objektif dan akuntabel berdasarkan data dan fakta;
- d) Menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan isi pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku.

## BAB IV

### HASIL TINDAK LANJUT PENGADUAN

Berdasarkan rekapitulasi dan dokumentasi yang dihimpun selama Triwulan 1 Tahun 2025.

*Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 Triwulan 1*

| NO    | BULAN    | MEDIA PENGADUAN | JUMLAH PENGADUAN | STATUS PENGADUAN |                  |                               | TOTAL PENGADUAN |
|-------|----------|-----------------|------------------|------------------|------------------|-------------------------------|-----------------|
|       |          |                 |                  | Selesai          | Sedang di Proses | Tidak Dapat di Tindak Lanjuti |                 |
| 1     | Januari  | Offline         | -                | -                | -                | -                             | -               |
|       |          | WhatsApp        | -                | -                | -                | -                             |                 |
|       |          | Instagram       | -                | -                | -                | -                             |                 |
|       |          | SP4N LAPOR!     | -                | -                | -                | -                             |                 |
| 2     | Februari | Offline         | -                | -                | -                | -                             | -               |
|       |          | WhatsApp        | -                | -                | -                | -                             |                 |
|       |          | Instagram       | -                | -                | -                | -                             |                 |
|       |          | SP4N LAPOR!     | -                | -                | -                | -                             |                 |
| 3     | Maret    | Offline         | -                | -                | -                | -                             | -               |
|       |          | WhatsApp        | -                | -                | -                | -                             |                 |
|       |          | Instagram       | -                | -                | -                | -                             |                 |
|       |          | SP4N LAPOR!     | -                | -                | -                | -                             |                 |
| TOTAL |          |                 | -                | -                | -                | -                             |                 |

Walaupun data pengaduan menunjukkan *nihil*, Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak tetap melakukan evaluasi internal terhadap potensi masalah pelayanan publik, dan melakukan berbagai upaya preventif, antara lain:

- Penyebarluasan informasi prosedur layanan ke masyarakat;
- Peningkatan kualitas layanan front office;
- Pembinaan terhadap unit layanan teknis agar siap menghadapi pengaduan;
- Evaluasi pelayanan berbasis masukan informal dari media sosial atau interaksi langsung.



Tabel 2. Data Pengaduan Masyarakat Tahun 2025 Triwulan 1

| No    | Nama Pelapor | Tanggal dan Jam Pengaduan | Keluhan/Pengaduan + Tindak Lanjut (P = Pengaduan, T = Tindak Lanjut) | Media Pengaduan | Status Pengaduan |
|-------|--------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|
| 1     | 2            | 3                         | 4                                                                    | 5               | 6                |
| NIHIL |              |                           |                                                                      |                 |                  |

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 KESIMPULAN**

- a) Selama Triwulan 1 Tahun 2025, tidak terdapat pengaduan masyarakat yang tercatat secara resmi melalui sistem pengelolaan pengaduan Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak.
- b) Meski demikian, Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak tetap berkomitmen menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan terus melakukan pembenahan, sosialisasi, serta penguatan sistem layanan pengaduan.
- c) Semua unit layanan, baik di sekretariat maupun bidang teknis seperti Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar, Bidang PAUD dan Pendidikan Nonformal, Bidang PTK, Bidang Kebudayaan, serta UPT Bahasa & IPTEK dan UPT LDAC, telah disiapkan untuk menangani pengaduan secara profesional dan tuntas.
- d) Pembentukan Tim Pejabat Pengelola Pengaduan memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik melalui sistem pengaduan yang lebih terkoordinasi, responsif, dan terdokumentasi dengan baik.

#### **5.2 SARAN**

Demi peningkatan kualitas pelayanan pendidikan di Kota Pontianak, Sekolah Menengah Pertama Negeri 10 Kota Pontianak membuka diri terhadap masukan dari seluruh lapisan masyarakat. Kami menyadari bahwa pelayanan yang optimal hanya dapat terwujud dengan adanya partisipasi aktif dari masyarakat melalui kritik dan saran yang bersifat membangun. Oleh karena itu, kami mengundang Bapak/Ibu, para pemangku kepentingan, serta masyarakat umum untuk memberikan masukan terhadap kebijakan, program, maupun layanan yang telah dan akan kami laksanakan.

Segala kritik dan saran yang disampaikan akan menjadi bahan evaluasi berharga guna mendorong perbaikan dan inovasi dalam penyelenggaraan pendidikan di Kota Pontianak. Kami ucapkan terima kasih atas perhatian dan partisipasi aktif yang telah diberikan. Semoga sinergi antara pemerintah dan masyarakat dapat terus terjalin demi mewujudkan layanan pendidikan yang bermutu dan merata.