



KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 TULUNGAGUNG
NOMOR 50 TAHUN 2025

TENTANG
TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN
PETUGAS ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI
PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN MADRASAH
ALIYAH NEGERI 2 TULUNGAGUNG
TAHUN 2025

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 TULUNGAGUNG

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka pengelolaan pengaduan pelayanan public yang sederhana, cepat, tuntas, dan terkoordinasi, maka perlu membentuk Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) MAN2 Tulungagung;
 - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala MAN 2 Tulungagung tentang Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrator Pengelola Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SPA4N) MAN 2 Tulungagung.
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4868);

2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
9. Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Pada Kementerian Agama.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : TIM KOORDINASI PENGELOLAAN
PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI
PERANGKAT DAERAH DI LINGKUNGAN
MADRASAH ALIYAH NEGERI 2
TULUNGAGUNG TAHUN 2025

PERTAMA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional MAN 2 Tulungagung Tahun 2025 sebagaimana tercantum dalam Lampiran dan merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari keputusan ini.

KEDUA : Tim Koordinasi Pengelolaan Pengaduan dan Petugas Administrasi Pengelolaan Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional MAN 2 Tulungagung Tahun 2025 sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Pembina
 - Pembina berkewajiban menjamin terselenggaranya Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah MAN 2 Tulungagung yang meliputi organisasi, sumber daya manusia dan anggaran yang memadai;
 - Memberikan pembinaan, kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan public di MAN 2 Tulungagung.
2. Penanggungjawab/Ketua
 - Melakukan pemantauan secara berkala atas kinerja pengelola dan penyelesaian pengaduan di Satuan Kerjanya, berdasarkan indikator dan target yang ditetapkan;
 - Melakukan evaluasi atas kinerja pengelolaan pengaduan;
 - Memimpin koordinasi, monitoring dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan dan pengendalian pengelolaan pengaduan masyarakat.

3. Anggota

- Melakukan koordinasi dengan pejabat penghubung untuk mengatasi kendala dalam penyelesaian pengaduan apabila indikator dan target status pengaduan terlihat lamban;
- Merencanakan, mensinkronisasi, mengkonfirmasi rencana program dan rencana kerja anggaran pengelolaan pengaduan masyarakat;
- Pelaksanaan informasi pengaduan masyarakat stakeholder ;
- Melaporkan kinerja pengelolaan pengaduan kepada Pembina/Penanggunjawab;
- Anggota melaksanakan tugas terkait pengelolaan pengaduan yang diberikan oleh Penanggunjawab/Ketua.

4. Pengelola Pengaduan/Tim Admin

- Melakukan pengelolaan pengaduan yang diteruskan oleh pengelola LAPOR-SP4N di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
- Menyalurkan pengaduan kepada pengelola pengaduan pada organisasi penyelenggara/Satuan Kerja atau Pejabat di Lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
- Melakukan pemantauan atas tindaklanjut dan penyelesaian pengaduan dalam lingkungan Penyelenggara dan Organisasi Penyelenggara;
- Melakukan evaluasi pengelola pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan;
- Menyalurkan pengaduan kepada koordinasi pengelolaan pengaduan Nasional, LAPOR-SPAN, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai dengan kewenangannya.

5. Pejabat Penghubung

- Menginformasikan pengaduan kepada Kepala Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja untuk ditindaklanjuti;
- Berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara yang diadukan untuk segera menindaklanjuti pengaduan;
- Menjawab pengaduan pada Organisasi Penyelenggara/Satuan Kerja.

KETIGA : Biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja MAN 2 Tulungagung Tahun Anggaran 2025

KEEMPAT : Keputusan Kepala MAN 2 Tulungagung ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 3 Maret 2025

Kepala

MAN 2 Tulungagung



MUHAMAD DOPIR

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH
ALIYAHNEGERI 2 TULUNGAGUNG
TAHUN 2025

TIM KOORDINASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PETUGAS
ADMINISTRATOR PADA ORGANISASI PERANGKAT DAERAH DI
LINGKUNGAN MADRASAH ALIYAH NEGERI 2 TULUNGAGUNG
TAHUN 2025

NO	NAMA/NIP	JABATAN DALAM TIM	JABATAN DALAM DINAS
1	Drs Muhamad Dopir, M.Pd.I NIP. 196708011996031001	Pembina	Kepala MAN 2 Tulungagung
2	Nur Mazidah, S.Sos NIP. 198107042009102000	Ketua	Kepala Tata Usaha
3	Nuryatim Hadi Saputra, M.Pd NIP. 197207152006041027	Anggota	Waka Sarpras
4	Dwi Asih Mundirotul Laili, S.Ag NIP. 197811052007102001	Pengelola pengaduan	Waka Humas
5	Mahmudia Rahman, S.Pd NIP. 198710202025211006	Pejabat penghubung	Guru



 Kepala

 MUHAMMAD DOPIR