



**KEPUTUSAN
KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 KOTA KEDIRI
NOMOR 012 TAHUN 2026**

**TENTANG
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PADA APLIKASI SISTEM
PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL -
LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (SP4N-
LAPOR!) DI LINGKUNGAN MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2
KOTA KEDIRI**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2
KOTA KEDIRI**

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 5 ayat (1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024;
- b. bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik di lingkungan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah melalui pengelolaan pengaduan pada aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N- LAPOR!), perlu dibentuk tim pengelolaan pengaduan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Kediri tentang Tim Pengelolaan Pengaduan dari Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N LAPOR!) di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Kediri;



- Mengingat : a. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana diubah dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314);
- b. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 191);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020-2024 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 650);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 KOTA KEDIRI TENTANG TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PADA APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN ONLINE RAKYAT (SP4N-LAPOR!) DI LINGKUNGAN MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 Kota Kediri

KESATU : Menetapkan Tim Pengelolaan Pengaduan pada Aplikasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Layanan Aspirasi dan Pengaduan *Online* Rakyat (SP4N- LAPOR!) di Lingkungan Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Kediri dengan susunan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas dan tanggung jawab, sebagai berikut:

1. Pengarah:

- a. Memberikan arahan pelaksanaan kegiatan SP4N – LAPOR! di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Kediri kepada Pengelola Pengaduan dan Pejabat Penghubung Unit Organisasi;



- b. Memastikan terlaksananya kegiatan SP4N – LAPOR! di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Kediri; dan
 - c. Memonitor dan mengevaluasi secara berkala pelaksanaan kegiatan SP4N – LAPOR! di Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Kota Kediri
2. Pengelola Pengaduan
- a. Melakukan pengelolaan pengaduan yang di teruskan oleh pengelola SP4N – LAPOR! di level Nasional untuk ditindaklanjuti;
 - b. Menyalurkan pengaduan kepada narahubung Unit Organisasi atau pejabat di lingkungan masing-masing berdasarkan kategori pengaduan;
 - c. Melakukan pemantauan secara berkala atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan;
 - d. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan secara berkala meliputi jumlah dan jenis pengaduan yang diterima, penyebab pengaduan serta penyelesaian terhadap pengaduan; dan
 - e. Menyalurkan pengaduan kepada pengelola SP4N – LAPOR! di level nasional, untuk diteruskan kembali apabila kategori pengaduan yang diterima tidak sesuai kewenangannya.
3. Pejabat Penghubung
- a. Melakukan koordinasi kepada pimpinan unit organisasi untuk menindaklanjuti pengaduan;
 - b. Menjawab pengaduan yang masuk ke unit organisasi maksimal 3 (tiga) hari kerja sejak pengaduan diterima;
 - c. Menyusun laporan tindak lanjut pengaduan; dan
 - d. Menyampaikan laporan secara berkala kepada pengarah.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Kota Kediri
Pada tanggal : 9 Januari 2026
KEPALA MTs NEGERI 2 KOTA KEDIRI



MUH. NIZAR



LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA MADRASAH
TSANAWIYAH NEGERI 2 KOTA KEDIRI TENTANG
TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PADA APLIKASI
SISTEM PENGELOLAAN PENGADUAN
PELAYANAN PUBLIK NASIONAL - LAYANAN
ASPIRASI DAN PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT
(SP4N- LAPOR!) DI LINGKUNGAN MADRASAH
TSANAWIYAH NEGERI 2 Kota Kediri
NOMOR : 012 TAHUN 2026
TANGGAL : 09 Januari 2016

**TIM PENGELOLAAN PENGADUAN PADA APLIKASI SISTEM PENGELOLAAN
PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK NASIONAL - LAYANAN ASPIRASI DAN
PENGADUAN *ONLINE* RAKYAT (SP4N- LAPOR!) DI LINGKUNGAN
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 2 Kota Kediri**

PEMBINA : KEPALA MTsN 2 Kota Kediri

PENANGGUNG JAWAB : KOMITE MTsN 2 Kota Kediri

KETUA : KEPALA TATA USAHA MTsN 2 Kota Kediri

PENGELOLA PENGADUAN

NO	NAMA	JABATAN
1	Enik Kurniawati, S.Pd	Waka Kurikulum
2	Mujiono, M.Pd.	Waka Humas
3	Jaenal Abidin, S.Pd.	Waka Kesiswaan
4	A Khoirul Abidin, S.Ag.	Waka Sarpras
5	Dewi Ratnawati, S.Pd	Guru BK

KEPALA MTs NEGERI 2 Kota Kediri



MUH. NIZAR