



DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
SMP NEGERI 2 DAYEUHLUHUR  
KABUPATEN CILACAP

NOMOR SOP	060/ /S.28/15
TANGGAL PEMBUATAN	07 Juli 2022
TANGGAL REVISI	00
TANGGAL EFEKTIF	22 Juli 2022
DISAHKAN OLEH	KEPALA SMP NEGERI 2 DAYEUHLUHUR  <b>SUWARNO, S.Pd., M.Pd.</b> Pembina Tk. I NIP. 19630908 198403 1 005

STANDAR OPERSIONAL PROSEDUR  
PENGADUAN ORANGTUA/MASYARAKAT

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"><li>1. UU No. 20 Th. 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li><li>2. PP No. 19 Th. 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional (SNP)</li><li>3. Permendikbud No. 50 Th. 2014 tentang Kurikulum 2013 Sekolah Menengah Pertama</li><li>4. Permendikbud No. 23 Th. 2016 tentang Standar Pengaduan orangtua/masyarakat Pendidikan</li><li>5. Permendikbud No. 3 Th 2017 tentang Pengaduan orangtua/masyarakat Hasil Belajar oleh Pemerintah dan Pengaduan orangtua/masyarakat Hasil Belajar oleh Satuan Pendidikan</li><li>6. Permendikbud No. 22 Th 2016 tentang Standar Proses</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menguasai komunikasi yang baik dengan berbagai pihak.</li></ol>
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Urusan Humas</li><li>2. Wali Kelas</li><li>3. Guru BK</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer</li><li>2. Printer</li><li>3. ATK</li><li>4. LCD</li><li>5. Jaringan internet dan kelengkapannya</li></ol>
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bila pengaduan orangtua/masyarakat tidak tidak segera direspon, maka akan menimbulkan kekecewaan dan menurunkan kepercayaan orangtua/masyarakat</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Catatan layanan pengaduan orangtua</li></ol>

## **PENJELASAN SINGKAT PENGGUNAAN SOP PENGADUAN MASYARAKAT**

### **1. PERSYARATAN :**

- a. Format Pengaduan

### **2. PROSES/PROSEDUR PELAYANAN**

- a. Masyarakat menyampaikan pengaduan kepada Wali Kelas/Guru/Tenaga kependidikan
- b. Wali Kelas/Guru/Tenaga Kependidikan menata dan merekap pengaduan dari orang tua dan masyarakat
- c. Wali Kelas/Guru/Tenaga meneruskan aduan ke bagian Humas
- d. Bagian Humas menerima dan meneruskan aduan ke Kepala Sekolah
- e. Kepala Sekolah menelaah rekap data dokumen pengaduan
- f. Kepala Sekolah memberi disposisi respon terhadap aduan orang tua dan masyarakat
- g. Bagian Humas menerima disposisi
- h. Bagian Humas memberikan jawaban kepada orang tua dan masyarakat













### **3. Jangka Waktu Penyelesaian**

Satu hari kerja, jika Kepala Sekolah tidak dinas luar.

### **4. Biaya Pelayanan**

Proses pengaduan tidak dipungut biaya.

# SOP PENGADUAN MASYARAKAT

No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pengadu	Wali Kelas/Guru/Tenaga Kependidikan	Humas	Kepala Sekolah	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Masyarakat menyampaikan pengaduan kepada Wali Kelas/Guru/Tenaga kependidikan					Materi Aduan	30 menit	Materi Aduan	
2	Wali Kelas/Guru/Tenaga Kependidikan menata dan merekap pengaduan dari orang tua dan masyarakat					Materi Aduan	10 menit	Materi Aduan	
3	Wali Kelas/Guru/Tenaga meneruskan aduan ke bagian Humas					Materi Aduan	5 menit	Materi Aduan	
4	Bagian Humas menerima dan meneruskan aduan ke Kepala Sekolah					Materi Aduan	5 menit	Materi Aduan	
5	Kepala Sekolah menelaah rekap data dokumen pengaduan					Materi Aduan	60 menit	Materi Aduan	
6	Kepala Sekolah memberi disposisi respon terhadap aduan orang tua dan masyarakat					Disposisi	10 menit	Disposisi	
7	Bagian Humas menerima disposisi					Disposisi	30 menit	Respon Aduan	
8	Bagian Humas memberikan jawaban kepada orang tua dan masyarakat					Respon Aduan	60 menit		