

VIII.STANDAR PELAYANAN LAYANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

A. STANDAR PELAYANAN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)

1. Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat. 4. Keputusan Kepala SMP Negeri 1 Tirtoyudo Nomor 400.3.5.1/147/35.07.301.30.34/2026 Tahun 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada SMP Negeri 1 Tirtoyudo.
2. Sarana dan Prasarana	1. Kotak saran dan buku tamu pengaduan. 2. Telepon sekolah. 3. Email dan media sosial resmi sekolah. 4. Komputer, printer, dan alat tulis. 5. Ruang pelayanan dan meja penerimaan tamu.
3. Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tata cara penanganan pengaduan publik. 2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, terbuka, dan empatik. 3. Disiplin, ramah, dan mampu menjaga kerahasiaan data pelapor.
4. Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas layanan pengaduan
5. Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Sekolah, dibantu oleh Komite Sekolah dan Guru.
6. Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap, dan sesuai prosedur. 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan, pelaksana akan diberikan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dan identitas pelapor dijamin kerahasiaannya. 2. Pelayanan dilaksanakan di lingkungan sekolah dengan jaminan keamanan dan kenyamanan sesuai standar sarana prasarana sekolah.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilakukan rapat evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan. 2. Survei kepuasan masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester secara manual. 3. Evaluasi hasil pengaduan dijadikan dasar peningkatan mutu layanan.

B. STANDAR PELAYANAN PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)

3. Jangka Waktu Pelayanan	1. Verifikasi awal maksimal 3 (tiga) hari kerja. 2. Tindak lanjut dan penyelesaian maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak laporan diterima. 3. Waktu pelayanan: - Senin - Kamis : 07.00 - 15.00 WIB - Jumat : 07.00 - 11.00 WIB
---------------------------	--

1. Persyaratan	1. Identitas pelapor (nama, hubungan dengan sekolah, dan kontak) 2. Uraian singkat tentang permasalahan, saran, atau masukan. 3. Bukti pendukung bila ada (foto, dokumen, dsb).
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Penerimaan Pengaduan: Masyarakat/siswa/orang tua menyampaikan laporan melalui kotak saran, surat, email, atau datang langsung. 2. Pencatatan: Petugas mencatat laporan ke buku register pengaduan. 3. Verifikasi Awal: petugas pengaduan memeriksa kebenaran isi laporan. 4. Tindak Lanjut: Jika valid, dilakukan penyelesaian di TU dan klarifikasi dengan pihak terkait dan solusi disiapkan. Jika tidak valid maka laporan pengaduan diberikan kepada Kepala Sekolah / Wakasek atau tim terkait di Pengaduan 5. Penyelesaian dan Umpan Balik: Hasil penanganan disampaikan kepada pelapor secara tertulis/lisan maksimal dalam 3 hari kerja 6. Dokumentasi dan Evaluasi: Semua pengaduan diarsipkan untuk laporan evaluasi triwulan.
3. Jangka Waktu Pelayanan	1. Verifikasi awal: maksimal 3 (tiga) hari kerja. 2. Tindak lanjut dan penyelesaian: maksimal 7 (tujuh) hari kerja sejak laporan diterima. 3. Waktu pelayanan: – Senin–Kamis : 07.00 – 14.00 WIB – Jumat : 07.00 – 11.00 WIB

4. Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya (gratis).
5. Produk Pelayanan	Surat balasan/respons tertulis hasil tindak lanjut pengaduan atau rekomendasi perbaikan layanan sekolah.
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Datang langsung ke SMP Negeri 1 Tirtoyudo : SMP Negeri 1 Tirtoyudo, Jalan Raya Gadungsari 41 Kecamatan Tirtoyudo, Malang, Jawa Timur, Kode Pos 65182 2. Kotak saran sekolah 3. Surat resmi ditujukan kepada Kepala Sekolah 4. Telepon sekolah: (0341) 897200 5. Email: smpn1tirtoyudo@gmail.com 6. Website : www.smpn1tirtoyudo.com
7. Petugas Pelayanan Pengaduan	1. Siswantoko, S.Pd 2. Yulina Firdausi, S.Psi 3. Imelda Mega M, S.Pd 4. Rodhiyah 5. Santi Wiji R Lokasi: Jalan Raya Gadungsari 41 Kecamatan Tirtoyudo, Malang, Jawa Timur, Kode Pos 65182
8. Evaluasi dan Pelaporan	1. Dilakukan setiap triwulan melalui rapat dewan guru dan komite sekolah. 2. Laporan rekapitulasi pengaduan disampaikan ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Malang setiap semester.

KEPALA SMP NEGERI 1 TIRTOYUDO,



UMAR BAUSIR, S.Pd., M.Pd
NIP. 19720106 199703 1 004

BAGAN ALUR PENGADUAN SMPN 1 TIRTOYUDO

