



**SMK NEGERI
TEMPURSARI**
Beriman, Cerdas, Peduli



**SMK
BISA-HEBAT**
SMP NEGERI • SANTON • BANGSI • KUBAT

VOKASI
KUAT, MENGUATKAN
INDONESIA



**#PENDIDIKAN
BERMUTU
UNTUK SEMUA**

KEMENDIKASMEN
RAMAH

BUKU STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) **PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT** **SMK NEGERI TEMPURSARI**

Disusun Oleh :
TIM SMK Negeri Tempursari



smkn_tempursari



smknegeritempursari.sch.id

SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT SMK NEGERI TEMPURSARI

A. Tujuan

Memberikan sarana penyampaian pengaduan masyarakat secara profesional, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

B. Ruang Lingkup

Pengaduan terkait Pelayanan sekolah, Sarana prasarana, Perilaku warga sekolah, Administrasi, Program sekolah, Masukan dan saran

C. Media Pengaduan

- Datang langsung
- Kotak saran
- WhatsApp resmi
- Email resmi
- Website sekolah

D. Prosedur

1. Masyarakat menyampaikan pengaduan.
2. Petugas menerima dan mencatat pengaduan.
3. Petugas memberikan nomor registrasi pengaduan.
4. Pengaduan diverifikasi.
5. Pengaduan diteruskan kepada unit terkait.
6. Unit terkait melakukan tindak lanjut.
7. Hasil tindak lanjut disampaikan kepada pelapor.
8. Pengaduan diarsipkan sebagai bahan evaluasi.

Waktu Penyelesaian

Maksimal 5 hari kerja sejak pengaduan diterima.

Output

Pengaduan terselesaikan dan terdokumentasi.

SOP PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT

SMK NEGERI TEMPURSARI



PENGADUAN MASUK

Masyarakat, orang tua/wali peserta didik, peserta didik, alumni, dunia usaha dan industri (DUDI), maupun pihak lain dapat menyampaikan pengaduan melalui media yang telah disediakan oleh SMK Negeri Tempursari. Petugas menerima setiap pengaduan dengan sikap ramah, objektif, dan menjaga kerahasiaan data pelapor sesuai ketentuan yang berlaku.

PENCATATAN

Petugas mencatat setiap pengaduan yang diterima ke dalam buku register atau sistem administrasi pengaduan. Tahap ini bertujuan agar setiap pengaduan terdokumentasi dengan baik dan mudah ditelusuri proses penyelesaiannya.



VERIFIKASI

Petugas melakukan verifikasi. Apabila informasi belum lengkap, petugas dapat meminta klarifikasi atau data tambahan kepada pelapor.

TINDAK LANJUT

Pengaduan yang telah diverifikasi diteruskan kepada unit kerja atau pihak yang berwenang untuk ditindaklanjuti sesuai dengan jenis permasalahan. Seluruh proses tindak lanjut dilakukan secara objektif, transparan, dan tepat waktu.



PENYAMPAIAN HASIL

Setelah proses penanganan selesai, petugas menyampaikan hasil tindak lanjut kepada pelapor melalui media komunikasi yang sesuai, seperti secara langsung, melalui telepon, WhatsApp, email, atau surat resmi. Penyampaian hasil dilakukan dengan bahasa yang jelas, sopan, dan mudah dipahami.