

VIII. STANDAR PELAYANAN 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 2 Jatiroto tentang Penetapan Standar Pelayanan pada SMP Negeri 2 Jatiroto.
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	1 (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)

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: Kepala Sekolah dan petugas memeriksa kebenaran isi laporan. 4. Tindak Lanjut: Jika valid, dilakukan klarifikasi dengan pihak terkait dan solusi disiapkan. 5. Penyelesaian dan Umpan Balik: Hasil penanganan disampaikan kepada pelapor secara tertulis/lisan. 6. Dokumentasi dan Evaluasi: Semua pengaduan diarsipkan untuk laporan evaluasi triwulan.  The infographic illustrates the complaint service process at SMP Negeri 2 Jatiroto. It begins with four channels for receiving complaints: Kotak Saran (Suggestion Box), Surat (Letter), Email, and Datang Langsung (Come Directly). The process then follows six numbered steps: 1. Penerimaan Pengaduan (Reception of Complaint), 2. Pencatatan (Recording), 3. Verifikasi Awal (Initial Verification), 4. Tindak Lanjut (Follow-up), 5. Penyelesaian dan Umpan Balik (Resolution and Feedback), and 6. Dokumentasi dan Evaluasi (Documentation and Evaluation). Each step is accompanied by an illustration of the relevant activity, such as a staff member recording a complaint or a headmaster verifying a report.
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 – Sabtu : 07.00 – 12.30 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	7. Datang langsung ke SMP Negeri 2 Jatiroto Cangkring, Cangkring Jatiroto 8. Kotak saran sekolah 9. Surat resmi ditujukan kepada Kepala Sekolah 10. Email : smpn2jatiroto@gmail.com 11. Website : smpn2jatiroto.sch.id 12. Layanan Aduan Online : Halo Kakak
7.	Petugas Pelayanan Pengaduan	1. Sety Herianto, S.Kom. 2. Suhartanti, S.Pd.
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 Wonogiri setiap semester.

Kepala SMP Negeri 2 Jatiroto



Sutardi, S.Pd.
NIP. 197905282008011008