



**PEMERINTAH PROVINSI BANTEN
DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN
UNIT PELAKSANA TEKNIK**

**SMA NEGERI 1 KABUPATEN
TANGERANG**

Jalan. Raya Serang km 23, 5 Desa Talaga Sari, Kec. Balaraja, Kab.

Tangerang 15610

Pes. el : kabtangerangsmn1@gmail.com

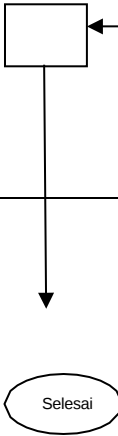
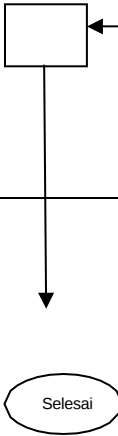
laman: www.sman1kabupatentangerang.sch.id

Nomor SOP	BK002/Jan/2024
Tanggal Pembuatan	16 Januari 2024
Tanggal Revisi	00
Tanggal Efektif	1 Pebruari 2024
Disahkan Oleh	Kepala SMA N 1 Kabupaten Tangerang
Nama SOP	PENGADUAN ORANGTUA / MASYARAKAT

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. UU No.20 Th.2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. PP No.19 Th.2005 tentang Standar Pendidikan Nasional (SNP) 3. Permendikbud No. 23 Th. 2016 tentang Standar Pengaduan orangtua/masyarakat Pendidikan 4. Permendikbud No. 3 Th 2017 tentang Pengaduan orangtua/masyarakat Hasil Belajar oleh Pemerintah dan Pengaduan orangtua/masyarakat Hasil Belajar oleh Satuan Pendidikan 5. Permendikbud No.22 Th 2016 tentang Standar Proses	1. Menguasai komunikasi yang baik dengan berbagai pihak.
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
1. SOP Pelayanan Eksternal	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. LCD 5. Jaringan internet dan kelengkapannya
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
1. Bila pengaduan orangtua/masyarakat tidak segera direspon, maka akan menimbulkan kekecewaan dan menurunkan kepercayaan orangtua/masyarakat	1. Catatan layanan pengaduan orangtua

ALUR PENGADUAN ORANGTUA / MASYARAKAT

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTUBARU			Keterangan
		Kepala Sekolah	Urusan Humas	Wali Kelas	Guru	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerbitkan SK Wali Kelas	Mulai				Notulen	1 hari	SK Pembagian tugas	
2.	Melakukan rapat koordinasi dan membuat ketentuan ketentuan Pengaduan orangtua/ masyarakat					Materi Pengaduan orangtua/ masyarakat	1minggu	Konsep dokumen Pengaduan orangtua/ masyarakat	
3.	Memproses konsep kelengkapan administrasi dan dokumen Pengaduan orangtua/ masyarakat					Dokumen Pengaduan orangtua/masyarakat	1minggu	Dokumen Pengaduan orangtua/ masyarakat	Urusan Humas Wali kelas
4.	Menyiapkan kelengkapan Pengaduan orangtua/ masyarakat					Format kelengkapan Pengaduan orangtua/masyarakat	1minggu	Kelengkapan Pengaduan orangtua/ masyarakat	Urusan Humas Walikelas
5.	Wali kelas/guru/ tendik menerima Pengaduan orangtua/ masyarakat					Penerimaan Pengaduan orangtua/masyarakat	1minggu		Pendataan penerimaan Pengaduan orangtua/ masyarakat
6.	Wali kelas/guru/ tendik melaksanakan analisis Pengaduan orangtua/masyarakat.						1minggu	Dokumen Pengaduan orangtua/ masyarakat	Wali kelas, guru, tendik
7.	Mendata dan merekap Pengaduan orangtua/ masyarakat, baik offline maupunonline					Rekap Pengaduan orangtua/ masyarakat	1 hari	Rekap Pengaduan orangtua/ masyarakat,	Wali kelas, guru, tendik
8.	menerima Pengaduan orangtua/ masyarakat					Dokumen Pengaduan orangtua/ masyarakat, dll	1 pekan	Dokumen Pengaduan orangtua/ masyarakat	humas

	Untuk diteruskan kepada kepala sekolah							Dll yang telah diisi.	
9	Kepala sekolah mengamati rekap data dokumen Pengaduan orangtua/ masyarakat					Dokumen Pengaduan orangtua/ masyarakat	30 Menit	Dokumen Pengaduan orangtua/ masyarakat	Kepala Sekolah
10	Kepala Sekolah memberi disposisi untuk segera memberi respon terhadap Pengaduan orangtua/ masyarakat					Respon terhadap pengaduan orangtua/ masyarakat	30 Menit	Dokumen respon Pengaduan orangtua/ masyarakat yang disahkan	Pengaduan orangtua/ masyarakat terlayani



Ditetapkan di :Tangerang
 Pada tanggal : 16 Januari 2023
 Kepala SMAN 1 KabupatenTangerang

Dra. Hj. Diamilah Sudjana. M. Si
 Pembina Utama Muda, IV/c
 NIP.196511121990022002