




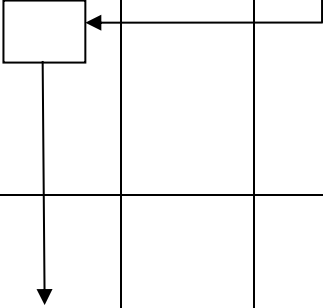

SMP NEGERI 2 NGAWI

Alamat: Jalan Jaksa Agung Suprpto No.7 Ngawi
No. Telp/Fax: 0351 - 749136
Email: smpn2.ngw@gmail.com
Website: www.smpn2ngawi.sch.id

 SMP NEGERI 2 NGAWI Alamat: Jalan Jaksa Agung Suprpto No.7 Ngawi No. Telp/Fax: 0351 - 749136 Email: smpn2.ngw@gmail.com Website: www.smpn2ngawi.sch.id	Nomor SOP	BK002/Jan/2020
	Tanggal Pembuatan	16 Januari 2020
	Tanggal Revisi	00
	Tanggal Efektif	1 Pebruari 2020
	Disahkan Oleh	Kepala SMP N 2 Ngawi
	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. 50 Th. 2014 tentang Kurikulum 3013 Sekolah Menengah Pertama 4. Permendikbud No. 23 Th. 2016 tentang Standar Pengaduan orangtua/masyarakat Pendidikan 5. Permendikbud No. 3 Th 2017 tentang Pengaduan orangtua/masyarakat Hasil Belajar oleh Pemerintah dan Pengaduan orangtua/masyarakat Hasil Belajar oleh Satuan Pendidikan 6. 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 poengadsuan orangtua/masyarakat tidak tidak segera direspon, maka akan menimbulkan kekecewaan dan menurunkan kepercayaan orangtua/masyarakat	1. Catatan layanan pengaduan orangtua	

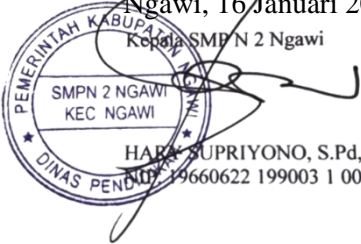
ALUR PENGADUAN ORANGTUA/MASYARAKAT

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BARU			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	1 minggu	Konsep dokumen Pengaduan orangtua/ masyarakat	
3.	Memproses konsep kelengkapan administrasi dan dokumen Pengaduan orangtua/ masyarakat			[]		Dokumen Pengaduan orangtua/ masyarakat	1 minggu	Dokumen Pengaduan orangtua/ masyarakat	Urusan Humas Walikelas
4.	Menyiapkan kelengkapan Pengaduan orangtua/ masyarakat		[]	[]		Format kelengkapan Pengaduan orangtua/ masyarakat	1 minggu	Kelengkapan Pengaduan orangtua/ masyarakat	Urusan Humas Walikelas
5.	Wali kelas/guru/ tendik menerima Pengaduan orangtua/ masyarakat				[]	Penerimaan Pengaduan orangtua/ masyarakat	1 minggu		Pendataan penerimaan Pengaduan orangtua/ masyarakat
6.	Wali kelas/guru/ tendik melaksanakan analisis Pengaduan orangtua/ masyarakat.				[]		1 minggu	Dokumen Pengaduan orangtua/ masyarakat	Walikelas, guru, tendik
7.	Mendata dan merekap Pengaduan orangtua/ masyarakat, baik offline maupun online			[]		Rekap Pengaduan orangtua/ masyarakat	1 hari	Rekap Pengaduan orangtua/ masyarakat,	Walikelas, guru, tendik
8.	Humas 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 teerhadap pengaduan orangtua/ masyarakat	30 Menit	Dokumen respon Pengaduan orangtua/ masyarakat yang disahkan	Pengaduan orangtua/ masyarakat terlayani

Ngawi, 16 Januari 2020

Kepala SMPN 2 Ngawi



HARA SUPRIYONO, S.Pd, M.Pd
NID. 19660622 199003 1 009