PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
DINAS PENDIDIKAN
SMA NEGERI 1 KRAKSAAN
Jalan Imam Bonjol No. 13 Kraksaan, Probolinggo, Jawa Timur 67282
Website : http://sman1kraksaan.sch.id Email : sman1kraksaan@gmail.com

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (S.O.P)
PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

I. TUJUAN

S.O.P ini menjadi pedoman bagi SMA Negeri 1 Kraksaan dalam menerima, mencatat, memeriksa, menindaklanjuti, menyelesaikan, dan mendokumentasikan pengaduan masyarakat secara tertib, objektif, responsif, menjaga kerahasiaan, serta dapat dipertanggungjawabkan.

II. RUANG LINGKUP

SOP berlaku bagi penanganan pengaduan yang disampaikan oleh peserta didik, orang tua/wali peserta didik, masyarakat umum, dan pihak lain yang berkepentingan dengan pelayanan sekolah.

Ruang lingkup pengaduan meliputi, tetapi tidak terbatas pada:

a. Pelayanan administrasi dan pelayanan sekolah;
b. Proses pembelajaran dan kegiatan pendidikan;
c. Sarana dan prasarana;
d. Pelayanan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan;
e. Perilaku warga sekolah;
f. Keamanan, ketertiban, kebersihan, dan lingkungan sekolah;
g. Dugaan perundungan, kekerasan, pelecehan, diskriminasi, atau pelanggaran lainnya;
h. Pelayanan dan pengelolaan keuangan sekolah; dan
i. Permasalahan lain yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan.

III. DASAR HUKUM DAN RUJUKAN

Daftar berikut merupakan rujukan awal dan wajib diperiksa kembali oleh sekolah sebelum pengesahan, termasuk kesesuaian peraturan teknis terbaru dan kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Timur.

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi;
4. Peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai perlindungan anak dan pencegahan serta penanganan kekerasan di lingkungan satuan pendidikan;
5. Ketentuan Pemerintah Provinsi Jawa Timur dan Dinas Pendidikan yang berlaku; dan
6. Kebijakan internal SMA Negeri 1 Kraksaan yang relevan.

IV. ISTILAH

Di dalam SOP ini berlaku istilah-istilah di bawah ini, untuk dipahami

1. **Pengaduan:** Penyampaian keluhan, laporan, keberatan, atau informasi mengenai dugaan permasalahan dalam penyelenggaraan pendidikan atau pelayanan sekolah.
2. **Pelapor:** Orang atau pihak yang menyampaikan pengaduan.
3. **Pengaduan anonim:** Pengaduan yang disampaikan tanpa mencantumkan identitas pelapor.
4. **Pengaduan darurat:** Pengaduan yang mengindikasikan ancaman segera terhadap keselamatan, keamanan, atau kondisi yang membutuhkan tindakan tanpa penundaan.
5. **Petugas penerima pengaduan:** Personel yang ditunjuk sekolah untuk menerima, mencatat, dan meneruskan pengaduan.
6. **Tim Penanganan Pengaduan:** Tim yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Sekolah untuk membantu pemeriksaan dan tindak lanjut pengaduan.
7. **Koordinator:** Wakil Kepala Sekolah yang mengoordinasikan tindak lanjut pengaduan sesuai penugasan sekolah.
8. **Register pengaduan:** Catatan administrasi untuk merekam penerimaan, status, tindak lanjut, dan hasil penanganan pengaduan.

V. PRINSIP PENANGANAN

Penanganan pengaduan masyarakat di SMAN 1 Kraksaan, memegang prinsip-prinsip yang jelas, yaitu:

a. Mudah diakses: menyediakan saluran pengaduan yang telah ditetapkan sekolah.
b. Responsif: pengaduan diterima dan diteruskan tanpa penundaan yang tidak perlu.
c. Objektif: pemeriksaan dilakukan berdasarkan informasi dan bukti yang tersedia, tanpa prasangka.
d. Kerahasiaan: identitas dan informasi pribadi hanya diakses oleh pihak yang berwenang dan berkepentingan.
e. Tidak diskriminatif: setiap pelapor dilayani secara sopan dan setara.
f. Perlindungan: keselamatan korban atau pihak yang terancam didahulukan.
g. Akuntabel: setiap tahapan dan hasil penanganan didokumentasikan.

VI. PIHAK DAN TANGGUNG JAWAB

Pihak	Tanggung jawab
Kepala Sekolah	Menetapkan kebijakan dan Tim melalui SK; memberikan arahan/keputusan sesuai kewenangan; menerima laporan hasil penanganan; memastikan eskalasi jika pengaduan berada di luar kewenangan sekolah.
Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas (Koordinator)	Mengoordinasikan penerimaan lanjutan, klasifikasi, verifikasi, penugasan, pemantauan, pelaporan, dan penyampaian perkembangan/hasil kepada pelapor jika kontak tersedia.

Tim Penanganan Pengaduan	Melakukan pemeriksaan awal, mengumpulkan informasi, melakukan klarifikasi secara patut, menyusun rekomendasi, serta mendokumentasikan tindak lanjut.
Petugas Penerima	Menerima pengaduan melalui saluran resmi, mencatat data yang tersedia, menjaga kerahasiaan, memberi nomor registrasi jika memungkinkan, dan meneruskan kepada koordinator.
Unit/pihak terkait	Memberikan informasi dan melaksanakan tindak lanjut sesuai bidang tugas dan kewenangannya.

Nama personel, susunan tim, pembagian tugas rinci, serta petugas pengganti ditetapkan dalam SK Kepala Sekolah. Jika pengaduan menyangkut salah satu petugas atau pejabat yang biasanya menangani pengaduan, penanganannya dialihkan kepada pejabat/instansi lain yang berwenang untuk menghindari konflik kepentingan.

VII. SALURAN PENGADUAN

Saluran	Ketentuan penerimaan
Datang langsung	Pelapor menyampaikan pengaduan kepada petugas yang ditunjuk di sekolah. Petugas membantu mencatat substansi pengaduan.
Surat tertulis	Surat ditujukan kepada Kepala SMA Negeri 1 Kraksaan dan diteruskan kepada koordinator.
Kotak pengaduan	Pengaduan tertulis dimasukkan ke kotak yang disediakan sekolah. Jadwal dan petugas pembukaan kotak ditetapkan sekolah.
Formulir online	Pelapor mengisi formulir digital resmi sekolah. Pengaturan akses dan penyimpanan data wajib memperhatikan kerahasiaan.

Kontak resmi, alamat formulir online, lokasi kotak pengaduan, jam pelayanan, dan jadwal pemeriksaan kotak pengaduan ditetapkan dan diumumkan oleh sekolah setelah disahkan.

VIII. PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

A. Penerimaan dan pencatatan

1. Petugas menerima pengaduan dengan sopan, tidak menghakimi, dan tidak membeda-bedakan pelapor.

2. Petugas mencatat tanggal penerimaan, saluran, kategori, uraian permasalahan, lokasi/waktu kejadian jika tersedia, identitas dan kontak pelapor jika diberikan, serta bukti pendukung jika ada.
3. Identitas tidak boleh dijadikan syarat mutlak untuk menerima pengaduan. Pengaduan anonim tetap dicatat.
4. Petugas memberikan nomor registrasi apabila mekanisme administrasi memungkinkan. Untuk pengaduan anonim melalui kotak pengaduan, nomor registrasi dicatat dalam register internal.
5. Petugas segera meneruskan pengaduan kepada Wakil Kepala Sekolah selaku koordinator. Pengaduan darurat diteruskan seketika.

B. Pemeriksaan awal dan klasifikasi

1. Koordinator mempelajari substansi pengaduan dan menentukan kebutuhan pemeriksaan awal.
2. Tim mengidentifikasi kategori, urgensi, risiko keselamatan, pihak yang perlu dilibatkan, dan informasi yang masih diperlukan.
3. Pengaduan diklasifikasikan sebagai pengaduan biasa, pengaduan yang memerlukan penanganan khusus, atau pengaduan darurat.
4. Apabila pengaduan berada di luar kewenangan sekolah, koordinator melaporkannya kepada Kepala Sekolah untuk menentukan penerusan kepada instansi/pihak yang berwenang.

C. Verifikasi, klarifikasi, dan tindak lanjut

1. Tim memeriksa informasi dan bukti yang tersedia secara proporsional.
2. Jika diperlukan, tim meminta keterangan dari pihak terkait secara terpisah dan menjaga kerahasiaan.
3. Tim menghindari tindakan yang dapat membahayakan pelapor, korban, saksi, atau mengganggu proses pemeriksaan.
4. Tim menyusun hasil pemeriksaan dan rekomendasi tindak lanjut kepada koordinator.
5. Koordinator mengoordinasikan pelaksanaan tindak lanjut dan meminta keputusan Kepala Sekolah apabila diperlukan sesuai kewenangan.
6. Setiap tindakan, tanggal, petugas, dan hasilnya dicatat dalam formulir tindak lanjut.

D. Penyelesaian dan pemberitahuan

1. Target penyelesaian pengaduan biasa adalah paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima dan tercatat.
2. Apabila kasus memerlukan pemeriksaan lebih lanjut, melibatkan pihak luar, atau tunduk pada mekanisme khusus, koordinator mencatat alasan dan perkembangan penanganan serta menyampaikannya kepada pelapor jika kontak tersedia.
3. Hasil atau perkembangan disampaikan melalui WhatsApp atau telepon apabila pelapor memberikan kontak dan penyampaian tersebut aman serta tidak membuka informasi rahasia pihak lain.
4. Untuk pengaduan anonim tanpa sarana komunikasi balik, hasil pemeriksaan tetap dicatat dalam arsip internal.
5. Pengaduan dinyatakan selesai secara administratif setelah tindak lanjut dicatat dan hasilnya dilaporkan kepada koordinator/Kepala Sekolah sesuai kebutuhan.

IX. PENANGANAN PENGADUAN ANONIM

1. Sekolah menerima pengaduan yang tidak mencantumkan nama atau identitas pelapor.
2. Petugas mencatat status pelapor sebagai 'ANONIM' dan tidak berupaya mengungkap identitasnya tanpa dasar kewenangan yang sah.
3. Tim menilai substansi, kejelasan informasi, tingkat risiko, dan kemungkinan memperoleh bukti pendukung.
4. Pengaduan anonim ditindaklanjuti apabila informasi yang tersedia cukup untuk pemeriksaan awal atau terdapat risiko yang perlu segera dicegah.
5. Jika informasi belum memadai, tim mencatat kekurangan informasi dan dapat melakukan pemantauan atau pemeriksaan terbatas sesuai kewenangan.
6. Tidak adanya identitas pelapor bukan alasan tunggal untuk menolak pengaduan.
7. Hasil penanganan didokumentasikan. Penyampaian hasil kepada pelapor dilakukan hanya jika tersedia kanal komunikasi yang dapat digunakan.

X. PENANGANAN PENGADUAN DARURAT

Pengaduan darurat adalah laporan yang mengindikasikan ancaman segera terhadap keselamatan atau keamanan, termasuk kecelakaan/keadaan medis, kekerasan atau ancaman kekerasan, dugaan kekerasan seksual, perundungan dengan risiko serius, atau bahaya fisik di lingkungan sekolah.

1. Petugas yang menerima pengaduan segera menghubungi Kepala Sekolah atau Wakil Kepala Sekolah dan tidak menunggu proses administrasi rutin.
2. Sekolah mengambil langkah perlindungan awal yang aman dan sesuai kewenangan, dengan mendahulukan keselamatan korban atau orang yang terancam.
3. Dalam keadaan medis atau ancaman keselamatan yang membutuhkan bantuan segera, sekolah menghubungi layanan darurat atau pihak berwenang yang sesuai.
4. Untuk dugaan kekerasan, kekerasan seksual, atau perundungan, sekolah mengikuti mekanisme khusus yang berlaku dan melibatkan pihak/instansi berwenang sesuai ketentuan.
5. Korban, pelapor, dan saksi tidak dipaksa melakukan konfrontasi atau mediasi langsung dengan pihak yang dilaporkan.
6. Informasi dan identitas pihak terkait dibatasi aksesnya dan disimpan secara aman.
7. Setiap tindakan darurat, waktu pelaksanaan, pihak yang dihubungi, dan perkembangan dicatat.
8. Target 5 hari kerja untuk pengaduan biasa tidak boleh menghambat tindakan perlindungan darurat. Penyelesaian kasus khusus mengikuti mekanisme dan ketentuan yang berlaku.

XI. KERAHASIAAN DAN PELINDUNGAN DATA

1. Identitas pelapor wajib dijaga kerahasiaannya dan hanya diakses oleh pihak yang berwenang serta membutuhkan informasi untuk penanganan.
2. Dokumen pengaduan, bukti, dan data pribadi disimpan secara aman dalam bentuk fisik maupun digital.
3. Informasi tidak disebarluaskan melalui grup percakapan atau kanal publik.

4. Pelapor yang menyampaikan pengaduan dengan itikad baik tidak boleh diintimidasi atau diperlakukan secara diskriminatif.
5. Penyampaian informasi kepada pihak lain dilakukan secara terbatas sesuai kebutuhan penanganan dan ketentuan pelindungan data pribadi.
6. Akses, masa simpan, dan pemusnahan arsip ditetapkan sesuai kebijakan kearsipan dan pelindungan data yang berlaku.

XII. WAKTU LAYANAN DAN TARGET PENANGANAN

Tahapan	Target/ketentuan
Penerimaan dan pencatatan	Pada saat pengaduan diterima.
Penerusan kepada koordinator	Segera setelah diterima; seketika untuk pengaduan darurat.
Pemeriksaan awal	Sesegera mungkin sesuai urgensi dan kelengkapan informasi.
Penyelesaian pengaduan biasa	Paling lama 5 (lima) hari kerja sejak diterima dan tercatat.
Pengaduan darurat	Tindakan perlindungan dan rujukan dilakukan segera; tidak menunggu batas waktu pengaduan biasa.
Pemberitahuan hasil/perkembangan	Melalui WhatsApp atau telepon jika kontak tersedia dan aman untuk digunakan.

Jam layanan, jam pemeriksaan kotak pengaduan, serta penanggung jawab pengganti pada hari libur atau saat petugas tidak berada di sekolah perlu ditetapkan oleh sekolah.

XIII. PENCATATAN, ARSIP, DAN PELAPORAN

Dokumen minimal yang digunakan dalam pelaksanaan SOP ini meliputi:

1. Formulir Pengaduan Masyarakat (Lampiran 1);
2. Buku Register Pengaduan (Lampiran 2);
3. Formulir Verifikasi dan Tindak Lanjut (Lampiran 3);
4. Catatan penyampaian perkembangan/hasil kepada pelapor, jika ada;
5. Dokumen pendukung dan bukti yang relevan; dan
6. Rekapitulasi penanganan pengaduan untuk Kepala Sekolah.

Rekapitulasi untuk evaluasi umum menggunakan data seperlunya dan tidak menampilkan identitas pelapor, korban, atau saksi kecuali diperlukan secara sah untuk kepentingan penanganan.

XIV. EVALUASI

1. Koordinator memantau status setiap pengaduan sampai tindak lanjutnya tercatat.
2. Tim melakukan evaluasi terhadap ketepatan waktu, kualitas respons, hambatan, dan kebutuhan perbaikan.
3. Hasil evaluasi disampaikan kepada Kepala Sekolah.

4. SOP ditinjau kembali apabila terdapat perubahan peraturan, struktur organisasi, saluran pengaduan, atau kebutuhan pelayanan sekolah.

XV. PENUTUP

SOP ini menjadi pedoman penanganan pengaduan masyarakat di lingkungan SMA Negeri 1 Kraksaan setelah ditetapkan oleh Kepala Sekolah. Seluruh pihak yang terlibat wajib melaksanakan tugas sesuai kewenangan, menjaga kerahasiaan, mengutamakan keselamatan, dan mendokumentasikan tindak lanjut secara bertanggung jawab.

Ditetapkan di : Kraksaan
Tanggal : 21 Juli 2026
Kepala SMA Negeri 1 Kraksaan



Ahmad Sudiarto, S.Pd., M.M.
NIP. 19670613 199703 1 003

LAMPIRAN 1. BAGAN ALIR PENANGANAN PENGADUAN

Tahap	Proses	Keterangan
1	Pelapor menyampaikan pengaduan	Langsung / surat / kotak pengaduan / formulir online
2	Petugas menerima dan mencatat	Identitas dicatat jika diberikan; anonim tetap diterima
3	Diteruskan kepada Wakil Kepala Sekolah	Pengaduan darurat diteruskan seketika
4	Pemeriksaan awal dan klasifikasi	Biasa / khusus / darurat
5	Verifikasi dan tindak lanjut	Klarifikasi, pemeriksaan bukti, perlindungan atau rujukan
6	Rekomendasi dan keputusan	Kepala Sekolah dilibatkan sesuai kewenangan
7	Penyelesaian dan dokumentasi	Target pengaduan biasa maksimal 5 hari kerja
8	Pemberitahuan hasil dan pelaporan	WhatsApp/telepon jika kontak tersedia; arsip digital

Catatan: Jika pada tahap klasifikasi ditemukan keadaan darurat, proses langsung beralih ke tindakan perlindungan/rujukan segera. Proses administrasi dan dokumentasi dilakukan tanpa menunda tindakan keselamatan.

LAMPIRAN 2. FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

SMA NEGERI 1 KRAKSAAN

Data	Isian
Nomor registrasi	Diisi petugas: .....
Tanggal dan waktu diterima	.....
Media pengaduan	☐ Langsung ☐ Surat ☐ Kotak ☐ Formulir online
Status pelapor	☐ Mengisi identitas ☐ Anonim
Nama pelapor (opsional)	.....
Hubungan dengan sekolah (opsional)	.....
Kontak WhatsApp/telepon (opsional)	.....
Kategori pengaduan	☐ Administrasi ☐ Pembelajaran ☐ Sarpras ☐ Perilaku ☐ Keamanan ☐ Kekerasan/perundungan ☐ Lainnya
Tanggal/lokasi kejadian	.....
Uraian pengaduan	
Bukti pendukung (jika ada)	
Indikasi darurat	☐ Ya ☐ Tidak Catatan: .....

Pernyataan opsional pelapor: Saya menyampaikan informasi ini dengan itikad baik untuk ditindaklanjuti sesuai ketentuan yang berlaku.

Tanggal: ..... Nama/tanda tangan (opsional): .....

LAMPIRAN 3. FORMAT BUKU REGISTER PENGADUAN

No.	Tanggal	No. Registrasi	Kategori	Pelapor*	Status	Tindak lanjut	Keterangan
1							
2							
3							
4							
5							

*Untuk pengaduan anonim, isi kolom pelapor dengan kata 'ANONIM'. Hindari mencantumkan rincian sensitif yang tidak diperlukan dalam register umum.

LAMPIRAN 4. FORMULIR VERIFIKASI DAN TINDAK LANJUT

Komponen	Isian
Nomor registrasi	.....
Tanggal pemeriksaan	.....
Petugas/tim pemeriksa	.....
Klasifikasi	☐ Biasa ☐ Khusus ☐ Darurat
Ringkasan substansi	
Informasi/bukti yang diperiksa	
Klarifikasi yang dilakukan	
Risiko dan langkah perlindungan (jika ada)	
Hasil pemeriksaan	
Rekomendasi/tindakan	
Pihak/unit pelaksana	.....
Tanggal tindak lanjut	.....
Status	☐ Selesai ☐ Dalam proses ☐ Diteruskan kepada pihak berwenang
Catatan penyampaian hasil	☐ WhatsApp ☐ Telepon ☐ Tidak dapat dihubungi/anonim Tanggal: .....

Petugas/tim: ..... Koordinator: .....

Catatan: Untuk kasus khusus atau darurat, gunakan dokumen tambahan sesuai mekanisme perlindungan dan ketentuan yang berlaku.

DAFTAR HAL YANG WAJIB DIKONFIRMASI SEBELUM PENETAPAN

No.	Hal yang belum ditetapkan	Tindak lanjut sebelum pengesahan
1	Nomor dokumen, tanggal pembuatan, dan tanggal efektif	Diisi oleh tata usaha/pengelola dokumen.
2	Nama, jabatan, dan susunan Tim Penanganan Pengaduan	Ditetapkan melalui SK Kepala Sekolah.
3	Petugas penerima dan petugas pengganti	Ditetapkan melalui SK atau penugasan tertulis.
4	Lokasi kotak pengaduan dan jadwal pembukaannya	Ditentukan sekolah; akses pembukaan dibatasi.
5	Alamat formulir online dan akun pengelola	Gunakan kanal resmi dan pengaturan akses terbatas.
6	Jam pelayanan dan mekanisme di luar jam sekolah	Ditetapkan dan diumumkan oleh sekolah.
7	Jalur eskalasi jika pengaduan menyangkut Kepala Sekolah atau anggota tim	Tentukan pejabat/instansi di luar pihak yang diadukan.
8	Ketentuan arsip, akses, dan masa simpan data	Diselaraskan dengan kebijakan kearsipan dan pelindungan data.
9	Dasar hukum teknis terbaru	Diverifikasi oleh pihak sekolah/Dinas Pendidikan sebelum penetapan.