



PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMP NEGERI 6 CILACAP

NOMOR SOP	000.8.3.2/499.g/S.15/15
TANGGAL PEMBUATAN	12 Juli 2025
TANGGAL REVISI	-
TANGGAL EFEKTIF	14 Juli 2025
DISAHKAN OLEH	Kepala SMP Negeri 6 Cilacap  ANTENG WIDIASTUTI, S.Pd., M.Pd. Pembina Utama Muda NIP. 19690916 199702 2 003
Nama SOP	PENGADUAN ORANGTUA/ MASYARAKAT

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none"> UU No. 20 Th. 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional PP No. 19 Th. 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional (SNP) Permendikbud No. 50 Th. 2014 tentang Kurikulum 2013 Sekolah Menengah Pertama Permendikbud No. 23 Th. 2016 tentang Standar Pengaduan orangtua/masyarakat Pendidikan Permendikbud No. 3 Th 2017 tentang Pengaduan orangtua/masyarakat Hasil Belajar oleh Pemerintah dan Pengaduan orangtua/masyarakat Hasil Belajar oleh Satuan Pendidikan Permendikbud No. 22 Th 2016 tentang Standar Proses 	<ol style="list-style-type: none"> Menguasai komunikasi yang baik dengan berbagai pihak.
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan
<ol style="list-style-type: none"> Urusan Humas Wali Kelas Guru BK 	<ol style="list-style-type: none"> Komputer Printer ATK LCD Jaringan internet dan kelengkapannya
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
<ol style="list-style-type: none"> Bila pengaduan orangtua/masyarakat tidak segera direspon, maka akan menimbulkan kekecewaan dan menurunkan kepercayaan orangtua/masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> Catatan layanan pengaduan orangtua



PEMERINTAH KABUPATEN CILACAP
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SMP NEGERI 6 CILACAP

Jalan Rinjani No. 43 ☎ (0282) 542743, 546177
Website : <http://smpn6clp.sch.id> / Email : smp6clp@gmail.com
CILACAP

KodePos 53223

STANDAR PELAYANAN
PENGADUAN ORANG TUA/ MASYARAKAT
SMP NEGERI 6 CILACAP
TAHUN 2025

	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik Peraturan Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Cilacap (Lembaran Daerah Kabupaten Cilacap Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembar Daerah Kabupaten Cilacap Nomor 134)3. Peraturan Bupati Cilacap Nomor 87 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Cilacap;
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan Secara Langsung<ul style="list-style-type: none">- Pemohon hadir ke Sekolah SMP Negeri 6 Cilacap- Menyertakan Kartu Identitas- Menyertakan bukti kejadian meliputi lokasi, waktu, dokumen pendukung dan kronologi.2. Pengaduan Secara Tidak Langsung Pemohon dapat mengirimkan saran/kritik/laporan ke alamat email/website/media sosial lainnya dengan menyebutkan identitas;
3.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon mengajukan pengaduan kepada petugas pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan melampirkan syarat-syarat pengaduan2. Petugas pelayanan mencatat semua yang disebutkan Pemohon dan akan diteruskan pada pejabat pengaduan (Pengaduan Secara Langsung)3. Pejabat terkait pengaduan meninjau dan menindaklanjuti laporan tersebut Selesai
4.	Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja sejak permohonan diterima
5.	Biaya Pelayanan	Gratis.
6.	Produk Pelayanan	Layanan Pengaduan

7.	Sarana, Prasarana/ Fasilitas	Ruang ber-AC, komputer dan printer, jaringan internet, parkir luas, toilet, kotak saran, pelayanan informasi.
8.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> - Pendidikan S.1 dan D.III - Memahami Peraturan Perundang-undangan tentang pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan - Mengetahui tugas dan fungsi tentang struktur organisasi Kemdikbud - Mampu mengoperasikan Komputer.
9.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> - Urusan Humas - Wali Kelas - Guru BK - Kepala Sekolah
10.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung dengan mendatangi Sekolah SMP Negeri 6 Cilacap atau secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala Sekolah maupun melalui media/sarana pengaduan yang tersedia seperti email, nomor telepon (hotline service), kotak saran/pengaduan dan Sosial Media.</p> <p>Tim Penyelesaian Pengaduan: Telp. (0282) 542797 Jl. Rinjani No. 43</p> <p>Sosial Media:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Instagram : smpn6clp - Youtube : SMP NEGERI 6 CILACAP - Website : http://smpn6clp.sch.id
11.	Jumlah Pelaksanan	Dua orang petugas
12.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan dengan cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan.
13.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Identitas pemohon dilindungi merujuk pada ketentuan perundangan yang berlaku.
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Rapat Evaluasi Pelayanan Pengaduan