



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENGELOLAAN SISTEM INFORMASI DAN PENGADUAN PELAYANAN (SIPP)

Nama Instansi : UPTD SMPN 4 Kec. Guguak
Penanggung Jawab : Kepala Sekolah / Tim Manajemen Sekolah

1. TUJUAN

1. Memberikan kepastian dan kemudahan bagi warga sekolah (guru, staf, siswa, orang tua/wali) dan masyarakat dalam mengakses informasi sekolah.
2. Menyediakan saluran penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang responsif, transparan, dan akuntabel.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dan tata kelola di lingkungan sekolah.

2. RUANG LINGKUP

SOP ini mencakup proses:

- Pengelolaan dan publikasi informasi resmi sekolah.
- Penerimaan, pencatatan, verifikasi, serta tindak lanjut pengaduan atau saran dari masyarakat/orang tua/siswa.

3. PIHAK YANG TERLIBAT (PELAKSANA)

- **Pengguna Pelayanan:** Orang tua/wali murid, siswa, alumni, dan masyarakat umum.
- **Petugas Pelayanan / Petugas SIPP (Humas / Admin TU):** Menerima, mencatat, dan mengelompokkan pengaduan/permintaan informasi.
- **Tim Penindak Lanjut (Guru/Waka/Unit Terkait):** Menyelesaikan pengaduan sesuai bidangnya (Kesiswaan, Kurikulum, Sarpras).
- **Kepala Sekolah:** Memeriksa, menyetujui tanggapan pengaduan, dan mengevaluasi laporan SIPP.

4. SARANA / MEDIA SIPP SEKOLAH

- **Luring (Tatap Muka):** Ruang Pelayanan Informasi / Kotak Saran di Ruang TU.
- **Daring (Online):** WhatsApp Resmi Sekolah, Website Sekolah, Media Sosial (Instagram/Facebook), atau Aplikasi LAPOR!/SIPP KemenPANRB (jika terintegrasi).

5. PROSEDUR KERJA

A. Alur Pengelolaan Informasi Sekolah

1. **Pengumpulan Data/Informasi:** Petugas SIPP mengumpulkan informasi terbaru terkait kegiatan sekolah, pengumuman, SOP, dan kalender akademik dari unit-unit kerja.
2. **Verifikasi:** Informasi diperiksa kebenarannya dan disetujui oleh Kepala Sekolah atau Waka Humas.
3. **Publikasi:** Informasi dipublikasikan melalui papan pengumuman, website, atau grup komunikasi resmi.

B. Alur Penanganan Pengaduan & Masukan

1. Penerimaan Pengaduan:

- Pemohon menyampaikan pengaduan/saran melalui media luring (kotak saran/petugas TU) atau daring (WhatsApp/Website).
- Petugas memverifikasi identitas pelapor dan substansi laporan.

2. Pencatatan & Registrasi:

- Petugas mencatat pengaduan ke dalam **Buku Agenda Pengaduan SIPP** (mencakup tanggal, nama pelapor, isi pengaduan, dan kategori pengaduan).

3. Verifikasi & Disposisi (Maksimal 1x24 Jam):

- Petugas meneruskan laporan kepada Kepala Sekolah/Waka Humas untuk mendapatkan disposisi ke unit terkait (misal: Waka Kesiswaan atau Waka Kurikulum).

4. Tindak Lanjut & Penanganan (1–3 Hari Kerja):

- Unit terkait melakukan klarifikasi/penyelidikan atas pengaduan yang masuk.
- Unit menyusun draf jawaban atau tindakan perbaikan yang diperlukan.

5. Penyampaian Tanggapan / Umpan Balik:

- Petugas SIPP menyampaikan tanggapan resmi sekolah kepada pelapor secara santun melalui media yang digunakan saat melapor.

6. Arsip & Evaluasi:

- Petugas merekap seluruh pengaduan dan penyelesaiannya secara periodik (bulanan) untuk dilaporkan kepada Kepala Sekolah sebagai bahan evaluasi pelayanan.

6. JANGKA WAKTU PELAYANAN

- **Pemberian Informasi Sederhana:** Maksimal 15–30 menit (langsung/WhatsApp).
- **Respon Awal Pengaduan:** Maksimal 1 x 24 jam sejak laporan diterima.
- **Penyelesaian Pengaduan:** Maksimal 3 hari kerja (tergantung tingkat kompleksitas masalah).

7. DOKUMEN / FORMULIR TERKAIT

1. Formulir Permohonan Informasi & Pengaduan
2. Buku Register/Rekapitulasi Pengaduan SIPP
3. Lembar Disposisi Kepala Sekolah

Mengetahui :

Kepala UPTD SMPN 4 Kec. Guguak



RENO WINTA ZURYATI, S.Pd
NIP. 197002121997022002

Taratak, Juli 2025

Kepala Tata Usaha

UPTD SMPN 4 Kec. Guguak

FISTING ARIANTI

NIP. 198205072025212001