



KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN – SMTI PONTIANAK
 Jl. Sulawesi Dalam No. 31, Pontianak 78121 | Telp: (0561) 732128 |
 Website: smtipontianak.sch.id

NOMOR SOP	: 4.2.3 /30 /ADM /2026
TGL. PEMBUATAN	: 21 September 2026
TGL. REVISI	: 21 September 2026
TGL. EFEKTIF	: 1 Oktober 2026
DISAHKAN OLEH	:  Kepala SMK SMTI Pontianak, <u>Maryandi. M.Pd.</u> NIP. 198101302005021001
NAMA SOP	: STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT, SARPRAS, DAN TPPK

DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA:
1. UU.No 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional ; 2. PP Nomor 19 Tahun 2005 Tentang Standar Nasional Pendidikan ; 3. PermenPANRB 35/2012 tentang Pedoman SOP-AP 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1. Petugas Pengaduan: Petugas integritas bersertifikat etika pelayanan publik 2. Tim Pencegahan dan Penanganan Kekerasan (TPPK): Guru BK, Waka Kesiswaan 3. Koordinator Sarpras: Analis kelayakan sarana prasarana sekolah 4. Kepala Sekolah: Pejabat pembina dan pengambil keputusan final
KETERKAITAN:	PERALATAN/ PERLENGKAPAN:
1. SOP Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) 2. SOP Fasilitas Dukungan Pengguna Layanan Digital 3. SOP Penanganan Kekerasan di Satuan Pendidikan (TPPK) 4. SOP Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Sekolah	1. Formulir Pengaduan Digital Berenkripsi (Kanal Rahasia/Anonim) 2. Kotak Pengaduan Fisik di Ruang Terbuka Hijau 3. Lembar Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dan Perlindungan Saksi
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:
Kegagalan dalam menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan kelambanan rerespons aduan kekerasan (TPPK) berisiko mengancam keselamatan korban/saksi dan berpotensi menimbulkan implikasi hukum bagi sekolah	Nomor tiket pengaduan, data terenkripsi SHA-256, dan arsip disposisi pimpinan.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Nomor SOP 4.2.3 /30 /ADM /2026

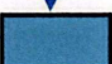
Tgl. Pembuatan 21 September 2026

Tgl. Efektif 1 Oktober 2026

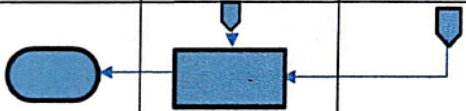
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT, SARPRAS, DAN TPPK

No. Edisi/Revisi A/0

Halaman 2/4

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas	Tim Khusus	Kelengkapan	SLA	Output	
1	Mengajukan laporan pengaduan melalui form online atau posko fisik terintegrasi (<i>Start Event</i>)				Form Bukti / Foto / Kronologi	5 Menit	Laporan Masuk	
2	Sistem mengenkripsi data pelapor dan menerbitkan Nomor Tiket (<i>Service Task</i>)				Sistem Pengaduan	1 Menit	Tiket Terbit (Aman)	
3	Validasi kelengkapan berkas materi aduan dan penentuan urgensi (<i>User Task</i>)				Bukti Awal	30 Menit	Berkas Valid	
4	Klasifikasi kategori aduan (<i>Gateway XOR: Sarpras vs Pelayanan vs TPPK/Bullying</i>)				Klasifikasi Perkara	15 Menit	Disposisi Tim	
5	Investigasi lapangan, mediasi tertutup (kasus TPPK), atau perbaikan fisik sarpras (<i>User Task</i>)				Surat Tugas & Form BAP	1 - 3 Hari Kerja	Berita Acara Temuan	
6	Pengambilan keputusan dan pemberian rekomendasi tindakan kepada Kepala				Dokumen Rekomendasi	1 Hari Kerja	Arahan Kepala Sekolah	

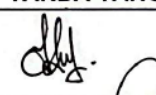
 Kementerian Perindustrian REPUBLIK INDONESIA	BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI PUSAT PENGEMBANGAN PENDIDIKAN VOKASI INDUSTRI SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN – SMTI PONTIANAK		
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)		Nomor SOP	4.2.3 /30 /ADM /2026
		Tgl. Pembuatan	21 September 2026
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT, SARPRAS, DAN TPPK		Tgl. Efektif	1 Oktober 2026
		No. Edisi/Revisi	A/0
		Halaman	2/4

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pelapor	Petugas	Tim Khusus	Kelengkapan	SLA	Output	
	Sekolah (User Task)							
7	Penyampaian jawaban resmi kepada pelapor melalui sistem dan penutupan kasus (Terminate End Event)				Surat Tanggapan Resmi	1 Hari Kerja	Kasus SELESAI	

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)	Nomor SOP	4.2.3 /30 /ADM /2026
	Tgl. Pembuatan	21 September 2026
	Tgl. Efektif	1 Oktober 2026
	No. Edisi/Revisi	A/0
	Halaman	4/4
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT, SARPRAS, DAN TPPK		

NO.	REVISI KE	TANGGAL REVISI	KETERANGAN PERUBAHAN
1.	0	21 September 2026	

PENGESAHAN

	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	TANGGAL
Dibuat oleh	Abu Sufyan, S.Pd.	Koordinator Pemerintah Digital		21 September 2026
Diperiksa oleh	Ryan Rakasiwi Pratama Putra, S.P	Pengarah Tim Teknis Pengelolaan Kepuasan Pengguna Layanan Digital		21 September 2026