



PEMERINTAH KABUPATEN KLUNGKUNG
DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAH RAGA
SMP NEGERI 2 SEMARAPURA

Alamat : Jalan Dewi Sartika No. 7 Telp. 0366 21053 Semarang
E-mail : info@smpn2smr.sch.id, Website : <http://www.smpn2smr.sch.id>



STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

No.	KOMPONEN	URAIAN
Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan memuat: - Identitas pemohon yang meliputi nama dilengkapi dengan kontak yang dapat dihubungi. - Permintaan penyelesaian yang diajukan; - Surat dilengkapi dengan identitas waktu dan ditandatangani Ditujukan ke alamat:SMP Negeri 2 Semarang Tembusan: Kepala SMP Negeri 2 Semarang Jalan Dewi Sartika No 7, Semarang atau melalui email di info@smpn2smr.sch.id 2. Hadir langsung ke SMP Negeri 2 Semarang dan menyampaikan pengaduan secara lisan atau mengisi formulir pengaduan.
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	Keterangan : - Pengguna layanan (pengadu) menyampaikan pengaduan tertulis ditujukan kepada Kepala SMP Negeri 2 Semarang; - Pengguna layanan akan menerima surat/konfirmasi atas pengaduannya. Surat berisikan jawaban atas pengaduan, detail waktu dan metode penanganan pengaduan yang dikirim kepada kontak yang di cantumkan dalam aduan.
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengaduan tertulis akan ditindaklanjuti oleh SMP Negeri 2 Semarang kurang lebih 2 (dua) hari sejak surat permohonan diterima.
4.	Biaya/ Tarif	Tidak ada biaya/tarif
5.	Produk Pelayanan	- Surat jawaban tentang permohonan narasumber; - Surat Perintah Tugas pegawai yang ditugaskan; - Materi sesuai permasalahan yang ingin dibahas.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kepala SMP Negeri 2 Semarang.

No.	KOMPONEN	URAIAN
	masukan/apresiasi	- Jalan Dewi Sartika No 7, Semarang. - Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui : - telepon : 0366-21053 - email : info@smpn2smr.sch.id
PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)		
1.	Dasar Hukum	- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; - Peraturan Bupati Klungkung Nomor 70 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kabupaten Klungkung;

2.	Sarana dan Prasarana, dan/ atau Fasilitas	1. Ruang Tamu/Rapat/Pertemuan 2. Meja dan kursi 3. Komputer 4. <i>Printer Scanner Fotocopy</i> 5. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pegawai yang memiliki pengetahuan peraturan perundang-undangan; 2. Pegawai yang memiliki pengetahuan tentang kebijakan yang menjadi tugas pokok dan fungsi serta program-program kegiatan yang dilakukan oleh SMP Negeri 2 Semarang 3. Pegawai yang memiliki kemampuan dan keterampilan khusus dalam penanganan pengaduan; 4. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik, berkoordinasi, bertanggung jawab, tertib administrasi, santun dan dapat memberikan pelayanan prima.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang oleh pejabat di lingkungan SMP Negeri 2 Semarang mulai dari Kepala Sekolah, Wakil Kepala Sekolah dan Kepala Staf Tata Usaha 2. Dilakukan secara berkelanjutan.
5.	Jumlah Pelaksana	1. Dilakukan oleh 1 (satu) orang sebagai pengelola pengaduan pada SMP Negeri 2 Semarang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pengaduan ditindak lanjuti (respon awal) maksimal 2 hari sejak penyampaian pengaduan; 2. Masalah pelayanan yang belum menemukan solusi selambat-lambatnya dalam 60 (enam puluh) hari, dan akan dikoordinasikan dengan instansi unit kerja terkait.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Menjamin kerahasiaan identitas yang menyampaikan pengaduan (disesuaikan dengan permasalahan dan kepentingan untuk penyelesaian masalah); 2. Keselamatan pengguna layanan menjadi tanggung jawab mutlak pihak SMP Negeri 2 Semarang selama berada di lingkungan SMP Negeri 2 Semarang.
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	1. Rekap pengaduan dan hasil tindak lanjut setiap bulan. 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan secara periodik setahun sekali. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.