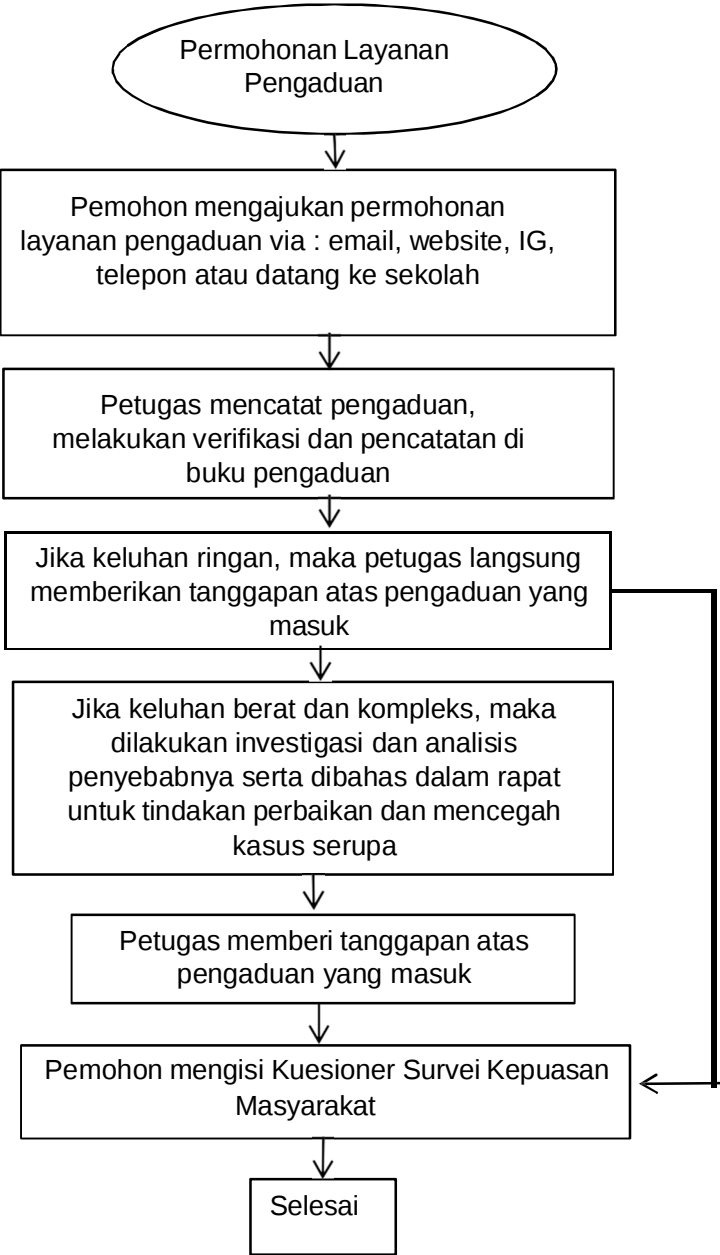


Satuan Kerja : SMA NEGERI 1 KEBOMAS

Jenis Pelayanan : **Layanan Pengaduan**

KOMPONEN SERVICE DELIVERY

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<i>Offline :</i> 1. Datang ke sekolah, mengisi formulir yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Mengisi buku tamu <i>Online :</i> 1. Menuliskan pengaduan via email, website, atau IG 2. Mengajukan pengaduan lewat telepon

2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD A([Permohonan Layanan Pengaduan]) --> B[Pemohon mengajukan permohonan layanan pengaduan via : email, website, IG, telepon atau datang ke sekolah] B --> C[Petugas mencatat pengaduan, melakukan verifikasi dan pencatatan di buku pengaduan] C --> D[Jika keluhan ringan, maka petugas langsung memberikan tanggapan atas pengaduan yang masuk] D --> E[Jika keluhan berat dan kompleks, maka dilakukan investigasi dan analisis penyebabnya serta dibahas dalam rapat untuk tindakan perbaikan dan mencegah kasus serupa] E --> F[Petugas memberi tanggapan atas pengaduan yang masuk] F --> G[Pemohon mengisi Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat] G --> H[Selesai] D --> G </pre> The flowchart illustrates the process for handling service requests. It begins with a start node 'Permohonan Layanan Pengaduan'. The process then moves to a box where the applicant submits the request via email, website, IG, phone, or in person. This is followed by a box where the staff records the complaint, verifies it, and enters it into the complaint book. A decision point follows: if the complaint is light, the staff provides an immediate response; if it is heavy and complex, an investigation and analysis are conducted, discussed in a meeting for improvement and prevention of similar cases. Both paths lead to a box where the staff provides a response to the complaint. Finally, the applicant fills out a community satisfaction survey questionnaire, and the process ends at 'Selesai'.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian layanan pengaduan adalah 1 (satu) s.d 30 (tiga puluh) hari kerja, dengan ketentuan sebagai berikut : 1. Apabila tidak memerlukan koordinasi, maka membutuhkan waktu 1 (satu) s.d 7 (tujuh) hari kerja. 2. Apabila memerlukan koordinasi dengan pihak lain yang berwenang, maka membutuhkan waktu maksimal 30 (hari) kerja.

4.	Biaya/tarif	Untuk mendapatkan layanan ini tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Produk layanan pengaduan adalah berupa tanggapan pengaduan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan dapat disampaikan melalui : 1. Datang langsung ke SMAN 1 Kebomas dengan alamat : Jalan. Dr. Wahidin S. H. Perum Alam Bukit Raya Blok A-6/8 Gresik 61161 2. Telp. 0313955053 Fax. 0313956327 3. E-mail : sman1kebomas@yahoo.com 4. Website : www.smabomgresik.sch.id 5. Instagram : smabomgresik 6. Kotak Saran yang tersedia

KOMPONEN MANUFACTURING

1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 32 Tahun 2022 tentang Standar Teknis Pelayanan Minimal Pendidikan
2	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Desk Layanan Pengaduan dilengkapi dengan fasilitas meja, kursi, buku tamu, stopmap, buku pencatat pengaduan, kotak pengaduan beserta alat tulis, telepon dan internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai teknik berkomunikasi yang baik. 2. Memiliki sikap dan perilaku yang sopan dan ramah. 3. Memiliki pengetahuan tentang persyaratan dan hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan yang dilaksanakan. 4. Memiliki kemampuan dalam bekerja secara kelompok (<i>team work</i>)

4.	Pengawasan internal	Setiap awal semester Kepala Sekolah selaku penanggung jawab pelayanan lembaga mengadakan evaluasi secara keseluruhan melalui rapat dinas sekolah.
5.	Jumlah pelaksana	Petugas layanan Informasi Publik berjumlah 5 (lima) orang yang dibentuk oleh Kepala Sekolah sebagai penanggung jawab pelayanan publik.
6.	Jaminan Pelayanan	SMA Negeri 1 Kebomas menjamin pelayanan diberikan secara cepat, tepat, bebas diskriminasi dan dapat dipertanggungjawabkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayan	SMA Negeri 1 Kebomas menjamin keamanan dan keselamatan data pemohon.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat
9.	Aksesibilitas	Akses masuk ke SMA Negeri 1 Kebomas mudah dijangkau oleh siapapun termasuk penyandang disabilitas.
10.	Waktu Pelayanan	Senin s.d. Kamis : 07.30 – 15.00 WIB Jum'at : 07.30 – 13.30 WIB Istirahat : 12.00 – 13.00 WIB



Kepala SMA Negeri 1 Kebomas

Komari Bin Jainuri, S.Pd., M.M.

NIP. 19740510 200701 1 018