







**PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**SMP NEGERI 1 LARANGAN**  
Jl. Raya Larangan Kab. Pamekasan

Nomor SOP	422/14/432.301.39/2026
Tanggal Pembuatan	30 September 2018
Tanggal Revisi	10 Januari 2026
Tanggal Efektif	10 Januari 2026
Disahkan oleh	Kepala Sekolah  <b>HENDROYONO, S.Pd, M.M.Pd</b> Pembina Utama Muda NIP. 19731020 199802 1 001
Judul SOP	<b>Pelayanan Pengaduan Masyarakat</b>

<b>Dasar Hukum</b>	<b>Kualifikasi Pelaksana</b>
--------------------	------------------------------

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan Dalam Rumah Tangga.</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2007 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2008 tentang Tata Cara dan Mekanisme Pelayanan terpadu bagi Saksi dan/atau Korban Tindak Pidana Perdagangan Orang.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLTA Semua jurusan</li> <li>2. S1 Semua jurusan</li> </ol>
<p><b>Keterkaitan</b></p>	<p><b>Peralatan / Perlengkapan</b></p>
<p>Penerimaan Pengaduan Secara Langsung</p> <p><b>Peringatan</b></p>	<p>Ruang pengaduan Formulir pengaduan ATK <b>Pencatatan dan Pendataan</b></p>

**Prosedur Pelayanan Pengaduan Masyarakat**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU		
		Pelapor	Resepsionis	Staf Administrasi	Sekuriti Internal	Petugas Layanan	Kelengkapan	Waktu	Output
A.	Proses penerimaan pengaduan								
1.	Pelapor melaporkan kedatangannya ke resepsionis dan menanyakan bagian yang menangani masalah perempuan dan anak;						Identitas	5 menit	Data pelapor
2.	Resepsionis menghubungi staf administrasi bagian pengaduan masyarakat tentang adanya perempuan dan anak yang mengalami permasalahan untuk diterima;							5 menit	
3.	Staf Administrasi menerima, mencatat, mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi pelapor, dan dalam hal tertentu berkoordinasi dengan sekuriti internal untuk memberikan perlindungan keamanan;						Berkas pengaduan	30 menit	Analisis pengaduan



4.	Sekuriti internal melaporkan kepada staf administrasi tentang keperluan pelapor;							5 menit	
5.	Staf administrasi menyampaikan hasil pelaporan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan kepada pelapor;					Berkas analisis		15 menit	
6.	Petugas layanan melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis untuk memberikan layanan informasi, konsultasi dan layanan kepada pelapor;					Peraturan perundang-undangan, Data pendukung		180 menit	Hasil identifikasi, analisis, klarifikasi
7.	Pelapor menerima layanan informasi, layanan konsultasi					Berkas pendukung		5 menit	Form Penerimaan Layanan

**Prosedur Pelayanan Pengaduan Tidak Langsung**

NO	KEGIATAN	PELAKSANA						MUTU BAKU		
		Pelapor	Staf Administrasi	Petugas Layanan	Kepala Biro Hukum dan Humas	Sekretaris Kementerian	Deputi PA/Deputi PHP	Kelengkapan	Waktu	Output
1.	Staf administrasi menyampaikan berkas kasus pengaduan kepada petugas layanan untuk memberikan layanan kepada pelapor;							Berkas Pengaduan	120 menit	Berkas Pengaduan
2.	Petugas layanan melakukan klarifikasi berupa identifikasi dan analisis:							Berkas Pengaduan, Peraturan perundang-undangan, Data Pendukung	10 hari kerja	Hasil analisis
	a. Petugas Layanan melaporkan kasus pengaduannya kepada Kepala Biro Hukum dan Humas apabila membutuhkan layanan lebih lanjut; b. Petugas Layanan menginformasikan kepada pelapor bahwa kasusnya tidak dapat di tindaklanjuti.									

```

    graph TD
        A[Staf Administrasi] --> B[Petugas Layanan]
        B --> C{ }
        C --> D[Pelapor]
        C --> E[Kepala Biro Hukum dan Humas]
        D --> F[ ]
        E --> G[ ]
    
```

