

## SMP Negeri 8 Yogyakarta



Jalan Prof. Dr. Kahar Muzakir 2 55223 0274516013

<https://smpn8jogja.sch.id/>

Pemerintah Kota Yogyakarta / Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga / SMP

Negeri 8 Yogyakarta

## Layanan Penanganan Pengaduan

No. SK : 000.8.3.2/577

### Persyaratan

1. Mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan dengan mencantumkan data diri/identitas pelapor.
2. Mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan dengan mencantumkan pengaduan yang akan disampaikan.
3. Mengisi formulir pengaduan yang telah disediakan dengan mencantumkan keterangan lain (foto/video/voice note) yang dapat dipertanggungjawabkan.

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

# SMP Negeri 8 Yogyakarta



Jalan Prof. Dr. Kahar Muzakir 2 55223 0274516013

<https://smpn8jogja.sch.id/>

Pemerintah Kota Yogyakarta / Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga / SMP Negeri 8 Yogyakarta

Image not found or type unknown



1. Pelapor dapat mengajukan pengaduan melalui dua cara yaitu mengisi formulir dengan scan barcode atau mengisi formulir pada kotak pengaduan yang telah disediakan sekolah.
2. Laporan yang diterima oleh sekolah kemudian diverifikasi sesuai dengan jenis pengaduannya.
3. Jika pengaduan tidak membutuhkan tindak lanjut atau penanganan khusus maka cukup dicatat sebagai arsip pengaduan. Jika pengaduan membutuhkan tindak lanjut maka pengaduan tersebut ditelaah berdasarkan jenis pengaduannya untuk mendapatkan penyelesaian sesuai dengan kebutuhan.
4. Pengaduan yang telah ditelaah oleh tim, akan segera ditindaklanjuti untuk mendapatkan penanganan bersama dengan pihak- pihak ahli yang terkait.
5. Pengaduan selesai diproses.

## Waktu Penyelesaian

## SMP Negeri 8 Yogyakarta



Jalan Prof. Dr. Kahar Muzakir 2 55223 0274516013

<https://smpn8jogja.sch.id/>

Pemerintah Kota Yogyakarta / Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga / SMP Negeri 8 Yogyakarta

3 Hari kerja

Maksimal 3 hari kerja sejak pengusulan pengaduan di terima oleh sekolah (tergantung pada jenis pengaduan yang dilaporkan).

### Biaya / Tarif

Tidak dipungut biaya

### Produk Pelayanan

1. Document Archiving (Setiap hasil kegiatan penanganan pengaduan akan dilakukan pengecekan setiap minggunya, kemudian setiap bulan juga akan direkap melalui google formulir yang selanjutnya dijadikan arsip milik sekolah) dan Accountability (Sekolah yang melaksanakan penanganan pengaduan berkewajiban untuk memberitahukan hasil atau tindakan penyelesaian tersebut kepada pihak yang menyampaikan pengaduan).

### Pengaduan Layanan

## SMP Negeri 8 Yogyakarta



Jalan Prof. Dr. Kahar Muzakir 2 55223 0274516013

<https://smpn8jogja.sch.id/>

Pemerintah Kota Yogyakarta / Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga / SMP Negeri 8 Yogyakarta

1. Penanganan pengaduan melalui google form yang dapat diakses dengan *scan barcode*, dan juga dapat dengan mengisi formulir yang ada pada kotak pengaduan.
2. Sarana Pelayanan Pengaduan:
  - b. E-mail : [humas.smpn8jogja@gmail.com](mailto:humas.smpn8jogja@gmail.com)
  - 1) Telepon : (0274) 541483
  - 2) Fax : (0274) 516013
  - 3) Nomor HP/*Whatsapp* : 082242041593
  - 4) Surat : SMP Negeri 8 Yogyakarta Jl. Prof. Dr. Kahar Muzakir No. 2 Yogyakarta Kode Pos : 55223
  - c. Kotak Pengaduan
  - d. Google formulir menggunakan scan barcode
  - e. Formulir survey IKM

Pengaduan melalui media tersebut diatas akan ditindaklanjuti oleh tim pengaduan dengan tahapan sebagai berikut :

- 1) Cek pengaduan
- 2) Cek bukti fisik pendukung
- 3) Koordinasi internal
- 4) Koordinasi instansi terkait
- 5) Responsif pengaduan : 3 (tiga) hari kerja.

Penyelesaian pengaduan sesuai dengan kondisi dan permasalahan yang ada.