



PEMERINTAH KAB. CILACAP  
DINAS PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN  
KABUPATEN CILACAP  
SDN GUMILIR 02  
KORWIL BIDANG PENDIDIKAN  
KECAMATAN CILACAP UTARA

## STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

SOP : 07.2.7

Page : 1 of 2

### PENANGANAN KELUHAN

Issued Date :  
**12-07-2021**

#### A. Tujuan

1. Menjamin terjaganya citra sekolah yang positif
2. Mengubah dampak negatif keluhan menjadi efek positif bagi citra sekolah

#### B. Ruang Lingkup

1. Keluhan oleh siswa
2. Keluhan oleh orang tua/wali murid
3. Keluhan oleh karyawan
4. Keluhan dari masyarakat

#### C. Definisi

1. Keluhan yaitu pernyataan kurang puas yang dinyatakan kepada pihak sekolah
2. Keluhan yang dinyatakan secara langsung
  - a. Tatap muka
  - b. Telepon
  - c. SMS/chat
  - d. Email
  - e. Surat
3. Keluhan yang melalui orang/pihak lain
  - a. Keluhan siswa melalui orang tua/wali murid
  - b. Keluhan orang tua melalui komite sekolah

#### D. Penanggung Jawab

1. Penanggung jawab umum oleh kepala sekolah
2. Penanggung jawab operasional oleh petugas humas sekolah

#### E. Uraian Prosedur

1. Keluhan ditangani dengan pendekatan persuasif (ramah)
2. Keluhan ditangani dengan mengutamakan penyelesaian melalui upaya mengubah mindset negatif menjadi positif, penolakan menjadi dukungan, dan ketidakpedulian menjadi keikutsertaan
3. Penanganan keluhan diselesaikan secara berjenjang sesuai jenis keluhan
  - a. Keluhan atas kegiatan pembelajaran ditangani oleh wali kelas
  - b. Keluhan atas layanan umum (kebersihan, keamanan, sarpras, dan keuangan) ditangani oleh kepala sekolah
4. Dokumen keluhan dan masukan dikelola oleh sekolah
5. Penyelesaian keluhan disesuaikan dengan nilai urgensinya



PEMERINTAH KAB. CILACAP  
DINAS PENDIDIKAN DAN  
KEBUDAYAAN  
KABUPATEN CILACAP  
SDN GUMILIR 02  
KORWIL BIDANG PENDIDIKAN  
KECAMATAN CILACAP UTARA

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**

SOP : **07.2.7**  
Page : **2 of 2**

**PENANGANAN KELUHAN**

Issued Date :  
**12-07-2021**

- a. Segera, bila keluhan berkenaan kegiatan sehari-hari dan tidak memerlukan penetapan atau perubahan kebijakan sekolah
- b. Tempo atau jangka waktu, bila keluhan berkenaan dengan kebijakan atau program yang diputuskan melalui sidang/rapat tertentu