



PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SD NEGERI 1 GONDANG

Jalan Raya Purwantoro-Bulukerto Km.2 Purwantoro Wonogiri Jawa Tengah
Kode Pos 57695 Telepon No. (0273) 415332 Pos-el
sdn1gondangoke@gmail.com



KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH DASAR NEGERI 1 GONDANG
NOMOR : 2 TAHUN 2026

TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PADA SEKOLAH DASAR NEGERI 1 GONDANG TAHUN 2026

KEPALA SEKOLAH DASAR NEGERI 1 GONDANG,

- Menimbang** : a. Bahwa guna meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan untuk memberikan perlindungan setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka perlu menetapkan jenis pelayanan yang dikelola oleh Sekolah Dasar Negeri 1 Gondang;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana huruf a, maka perlu menetapkan Keputusan Kepala Sekolah Dasar Negeri 1 Gondang tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Sekolah Dasar Negeri 1 Gondang Tahun 2025;
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri dan Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 87, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6676) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 14, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6762);
10. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 82 Tahun 2017 tentang Standar Operasional dan Prosedur Penyelenggaraan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonogiri;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
12. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 55 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Wonogiri;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri 1 Gondang Tahun 2026 sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Kepala Sekolah ini.

KEDUA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU Keputusan ini meliputi :

1. Pelayanan SPMB;
2. Pelayanan Ekstrakurikuler;
3. Pelayanan Perpustakaan;
4. Pelayanan UKS;
5. Pelayanan Bimbingan dan Konseling;
6. Pelayanan Pengaduan;
7. Pelayanan Koperasi;
8. Pelayanan Mutasi Siswa.;
9. Pelayanan Legalisir;
10. Pelayanan Tanggap Bencana;
11. Pelayanan Parenting (Paguyuban Orang Tua Siswa)

KETIGA : Standar Pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri 1 Gondang Tahun 2026 wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.



Ditetapkan di Purwantoro
pada tanggal 2 Januari 2026
KEPALA SD NEGERI 1 GONDANG,

VI. STANDAR PELAYANAN LAYANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

A. STANDAR PELAYANAN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN DI INTERNAL ORGANISASI (MANUFACTURING)	
1. Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan. 3. Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat. 4. Keputusan Kepala SD Negeri 1 Gondang Nomor 3 Tahun 2023 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Sekolah Dasar Negeri 1 Gondang.
2. Sarana dan Prasarana	1. Kotak saran dan buku tamu pengaduan. 2. Telepon sekolah. 3. Email dan media sosial resmi sekolah. 4. Komputer, printer, dan alat tulis. 5. Ruang pelayanan dan meja penerimaan tamu.
3. Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tata cara penanganan pengaduan publik. 2. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik, terbuka, dan empatik. 3. Disiplin, ramah, dan mampu menjaga kerahasiaan data pelapor.
4. Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang petugas layanan pengaduan
5. Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan secara berjenjang oleh Kepala Sekolah, dibantu oleh Komite Sekolah dan Guru.
6. Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lengkap, dan sesuai prosedur. 2. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan, pelaksana akan diberikan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.
7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Informasi dan identitas pelapor dijamin kerahasiaannya. 2. Pelayanan dilaksanakan di lingkungan sekolah dengan jaminan keamanan dan kenyamanan sesuai standar sarana prasarana sekolah.
8. Evaluasi Kinerja Pelaksana	1. Dilakukan rapat evaluasi minimal 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan. 2. Survei kepuasan masyarakat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester secara manual. 3. Evaluasi hasil pengaduan dijadikan dasar peningkatan mutu layanan.
B. STANDAR PELAYANAN PROSES PENYAMPAIAN LAYANAN (SERVICE DELIVERY)	

1. Persyaratan	1. Identitas pelapor (nama, hubungan dengan sekolah, dan kontak) 2. Uraian singkat tentang permasalahan, saran, atau masukan. 3. Bukti pendukung bila ada (foto, dokumen, dsb).
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Penerimaan Pengaduan: Masyarakat/siswa/orang tua menyampaikan laporan melalui kotak saran, surat, email, atau datang langsung. 2. Pencatatan: Petugas mencatat laporan ke buku register pengaduan. 3. Verifikasi Awal: Kepala Sekolah dan petugas memeriksa kebenaran isi laporan. 4. Tindak Lanjut: Jika valid, dilakukan klarifikasi dengan pihak terkait dan solusi disiapkan. 5. Penyelesaian dan Umpan Balik: Hasil penanganan disampaikan kepada pelapor secara tertulis/lisan. 6. Dokumentasi dan Evaluasi: Semua pengaduan diarsipkan untuk laporan evaluasi triwulan. <pre>graph TD; MULAI([MULAI]) --> 1[1 PENERIMAAN PENGADUAN
Masyarakat/siswa/orang tua menyampaikan laporan melalui kotak saran, surat, email, atau datang langsung.]; 1 --> 2[2 PENCATATAN
Petugas mencatat laporan ke buku register pengaduan.]; 2 --> 3[3 VERIFIKASI AWAL
Kepala Sekolah dan petugas memeriksa kebenaran isi laporan.]; 3 --> 4{LAPORAN VALID?}; 4 -- YA --> 4a[4 TINDAK LANJUT
Jika valid, dilakukan klarifikasi dengan pihak terkait dan solusi disiapkan.]; 4 -- TIDAK --> 4b[TIDAK VALID
Ansiptkan laporan dan berikan penjelasan kepada pelapor.]; 4a --> 5[5 PENYELESAIAN & UMPAN BALIK
Hasil penanganan disampaikan kepada pelapor secara tertulis/lisan.]; 4b --> 5; 5 --> 6[6 DOKUMENTASI & EVALUASI
Semua pengaduan diarsipkan untuk laporan evaluasi triwulan.]; 6 --> SELESAI([SELESAI]);</pre>

5. Produk Pelayanan	Surat balasan/respons tertulis hasil tindak lanjut pengaduan atau rekomendasi perbaikan layanan sekolah.
6. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Datang langsung ke SD Negeri 1 Gondang : SD Negeri 1 Gondang, Jalan Raya Purwantoro-Bulukerto Km.2 Purwantoro Wonogiri Jawa Tengah, Kode Pos 57695 2. Kotak saran sekolah 3. Surat resmi ditujukan kepada Kepala Sekolah 4. Telepon sekolah: (0273) 415332 5. Email: sdn1gondangoke@gmail.com 6. Website : sdn1gondang.sch.id Layanan Aduan Online : lapor.go.id
7. Petugas Pelayanan Pengaduan	1. Mega Ayu Septiana, S. Pd 2. Ita Finalistiawati, S. Pd Lokasi: Jalan Raya Purwantoro-Bulukerto Km.2 Purwantoro Wonogiri Jawa Tengah, Kode Pos 57695
8. Evaluasi dan Pelaporan	1. Dilakukan setiap triwulan melalui rapat dewan guru dan komite sekolah. 2. Laporan rekapitulasi pengaduan disampaikan ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Wonogiri setiap semester.



KEPALA SD NEGERI 1 GONDANG,

SUPARYANTO