



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
SMA NEGERI 3 PRABUMULIH**

TERAKREDITASI: A – Nomor: 1857/BAN-SM/SK/2022 Tanggal: 30 November 2022
Website : www.sman3prabumulih.sch.id Email : sman3prabumulih@gmail.com
NSS : 301116143908 NPSN : 10643908
Jln. M. Yusuf Wahid Sukajadi (0713) 3313242 PrabumulihTimur 31111



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGAJUAN KEBERATAN PELAYANAN

I. DASAR HUKUM

Penyusunan SOP ini merujuk pada ketentuan perundang-undangan sebagai berikut:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N).

II. TUJUAN

Prosedur ini ditetapkan sebagai panduan bagi masyarakat (siswa, orang tua/wali, atau publik) dalam mengajukan keberatan terhadap pelayanan yang diberikan oleh SMA Negeri 3 Prabumulih demi mewujudkan transparansi dan akuntabilitas.

III. RUANG LINGKUP

Berlaku bagi seluruh keberatan yang berkaitan dengan:

- Penolakan atas permohonan informasi.
- Ketidakpuasan terhadap jangka waktu pelayanan.
- Ketidaksesuaian prosedur pelayanan di lapangan.
- Perilaku petugas pelayanan yang tidak profesional.

IV. PROSEDUR PENGAJUAN

Tahap Penyampaian:

- Pemohon mengisi Formulir Keberatan (tersedia di Loker Informasi atau Website Sekolah).
- Melampirkan identitas diri (KTP/NISN) dan bukti pendukung (jika ada).

Tahap Registrasi:

- Petugas menerima berkas dan mencatat dalam Buku Register Pengaduan.



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN
SMA NEGERI 3 PRABUMULIH

TERAKREDITASI: A – Nomor: 1857/BAN-SM/SK/2022 Tanggal: 30 November 2022
Website : www.sman3prabumulih.sch.id Email : sman3prabumulih@gmail.com
NSS : 301116143908 NPSN : 10643908
Jln. M. Yusuf Wahid Sukajadi (0713) 3313242 PrabumulihTimur 31111



- Petugas memberikan Tanda Terima Pengaduan kepada pemohon.

Tahap Verifikasi & Analisis:

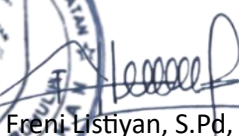
- Tim Pengelola Pengaduan melakukan pemeriksaan substansi keberatan dalam waktu 3 hari kerja.

Tahap Penyelesaian:

- Kepala Sekolah memberikan keputusan/tanggapan atas keberatan tersebut.
- Sekolah menyampaikan jawaban resmi kepada pemohon melalui surat atau email.

Ditetapkan di: Prabumulih, Juli 2025
Kepala Sekolah,




Freni Listiyan, S.Pd, M.Si
198106202007012005