



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)

STANDAR PERMINTAAN INFORMASI PUBLIK

SMA NEGERI 3 PRABUMULIH

I. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

II. Tujuan

Memberikan pelayanan informasi publik yang cepat, tepat, mudah, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

III. Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh pelayanan permintaan informasi publik yang dikelola oleh PPID SMA Negeri 3 Prabumulih.

IV. Pemohon Informasi

Pelayanan diberikan kepada:

- Masyarakat umum.
- Orang tua/wali peserta didik.
- Peserta didik.
- Instansi pemerintah.
- Lembaga/organisasi.
- Pihak lain yang membutuhkan informasi publik sesuai ketentuan.

V. Prosedur Pelayanan

No.	Prosedur	Penanggung Jawab
1	Pemohon mengajukan permintaan informasi secara langsung atau melalui media yang tersedia.	Pemohon
2	Petugas menerima dan mencatat permohonan informasi.	Petugas/PPID
3	Petugas melakukan verifikasi kelengkapan permohonan.	PPID
4	PPID menelusuri dan menyiapkan informasi yang diminta.	PPID
5	Informasi disampaikan kepada pemohon sesuai ketentuan yang berlaku atau diberikan penjelasan apabila informasi dikecualikan.	PPID
6	Pelayanan selesai dan didokumentasikan dalam register pelayanan informasi publik.	PPID

VI. Ketentuan Pelayanan

Petugas wajib:

- Memberikan pelayanan secara ramah, cepat, dan profesional.
- Memberikan informasi publik yang terbuka sesuai ketentuan.
- Menjaga kerahasiaan informasi yang dikecualikan.
- Mencatat setiap permohonan informasi dalam buku/register pelayanan.
- Memberikan tanda bukti penerimaan permohonan apabila diperlukan.

VII. Monitoring dan Evaluasi

- Kepala Sekolah melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan informasi publik.
- PPID melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan informasi publik.
- Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan.

I. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas.
3. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.
4. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2020 tentang Akomodasi yang Layak untuk Penyandang Disabilitas dalam Proses Peradilan (sebagai rujukan prinsip penyediaan akomodasi yang layak bagi penyandang disabilitas).

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 3 Tahun 2025 tentang Sistem Penerimaan Murid Baru.

II. Tujuan

Memberikan pelayanan yang cepat, mudah, aman, nyaman, setara, dan tanpa diskriminasi kepada seluruh pengguna layanan, khususnya kelompok rentan.

III. Ruang Lingkup

SOP ini berlaku untuk seluruh pelayanan administrasi dan pelayanan publik di SMA Negeri 3 Prabumulih.

IV. Kelompok Rentan

Pelayanan prioritas diberikan kepada:

- Penyandang disabilitas;
- Peserta didik berkebutuhan khusus (inklusi);
- Lanjut usia (lansia);
- Ibu hamil dan ibu menyusui;
- Anak-anak; dan
- Kelompok rentan lainnya yang memerlukan bantuan khusus.

V. Prosedur Pelayanan

No.	Prosedur	Penanggung Jawab
1	Menyambut pengguna layanan dengan ramah dan sopan.	Petugas Pelayanan
2	Mengidentifikasi apakah pengguna termasuk kelompok rentan.	Petugas Pelayanan
3	Memberikan pelayanan prioritas serta pendampingan apabila diperlukan.	Petugas Pelayanan
4	Menyampaikan informasi dengan bahasa yang jelas, mudah dipahami, dan empatik.	Petugas Pelayanan
5	Menyelesaikan pelayanan sesuai standar yang berlaku serta memastikan kebutuhan pengguna telah terpenuhi.	Petugas Pelayanan
6	Menerima dan menindaklanjuti pengaduan atau masukan sesuai mekanisme yang berlaku.	Petugas/PPID

VI. Ketentuan Pelayanan

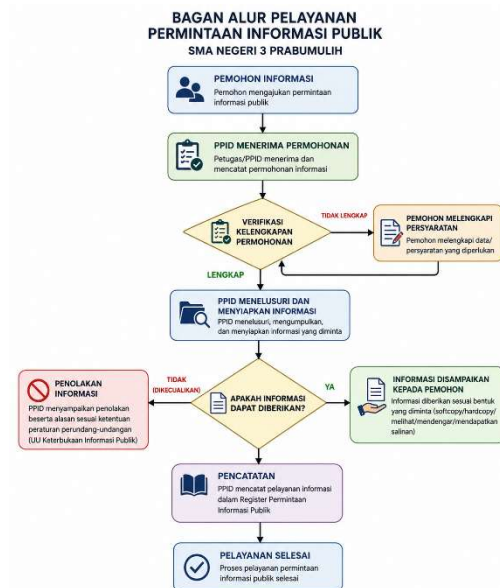
Petugas wajib:

- Bersikap ramah, sopan, sabar, dan profesional.
- Mengutamakan pelayanan kepada kelompok rentan.
- Menjaga kerahasiaan data pengguna layanan.
- Tidak melakukan diskriminasi, intimidasi, maupun perundungan (bullying).
- Memberikan bantuan sesuai kebutuhan pengguna layanan.

VII. Monitoring dan Evaluasi

- Kepala Sekolah melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pelayanan.
- Evaluasi dilakukan secara berkala melalui rapat evaluasi, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dan tindak lanjut atas pengaduan atau masukan pengguna layanan.

VIII. Bagan Alur Pelayanan



Ditetapkan di: Prabumulih, Juli 2025

Kepala Sekolah,



Freni Listiyan, S.Pd, M.Si

NIP. 198106202007012005