



Kebijakan dan Prosedur Penyampaian Keluhan

Ref. 241

1. Tujuan

Tujuan dari kebijakan dan prosedur ini adalah untuk memastikan agar masalah atau keluhan orang tua (atau wali siswa) dapat kami perlakukan dengan simpatik dan efisien, dan bisa kami selesaikan secepat mungkin.

2. Lingkup

Kebijakan/prosedur ini berlaku bagi orang tua dan wali siswa di Sekolah Dyatmika.

3. Definisi

Definisi keluhan adalah pernyataan ketidakpuasan yang jelas tentang aspek tertentu di sekolah yang dilakukan oleh orang tua atau wali melalui tatap muka secara langsung, melalui telepon, email, ataupun bentuk tulisan lainnya.

4. Pernyataan Kebijakan

Dyatmika mengakui bahwa kesediaan kami untuk mendengarkan pertanyaan dan kritik, serta menanggapi secara positif, akan mengarah pada peningkatan kualitas praktek maupun ketersediaan layanan bagi siswa.

Dyatmika akan menangani semua keluhan terhadap pihak sekolah secara konsisten dan responsif, dengan tujuan untuk mencapai solusi yang cepat dan memuaskan. Sekolah bertujuan untuk menyelesaikan semua masalah yang ada secara tak resmi, namun ketika keluhan orang tua akhirnya berkembang menjadi bersifat resmi, maka kami akan menyimpan seluruh catatan tertulis mengenai keluhan tersebut.

Praktek, kebijakan, dan prosedur sekolah selama ini telah disetujui oleh Yayasan, dan hal ini telah menetapkan kerangka kerja yang lebih besar bagi sekolah dalam memberikan tanggapannya terhadap suatu masalah—hal ini sebagaimana halnya dengan peraturan pemerintah. Semua kebijakan maupun peraturan ini akan kami terapkan secara konsisten. Orang tua hendaknya mempelajari Buku Panduan Orang tua, yang berisi berbagai panduan terkait mengenai Sekolah Dyatmika. Kebijakan dan prosedur utama dapat Anda baca baik di situs web sekolah maupun di portal orang tua.

Yayasan merupakan badan pengelola sekolah dan, dengan demikian, keputusan Yayasan bersifat final.

Mungkin ada saat-saat ketika, meskipun semua tahapan prosedur penyelesaian suatu masalah telah diikuti, orang tua tetap merasa tidak puas akan penyelesaian terhadap keluhannya. Jika orang tua berusaha untuk mengungkit kembali keluhan tersebut, sekolah berhak untuk menginformasikan kepada orang tua secara tertulis

bahwa prosedur penyelesaian masalah tersebut telah lewat waktunya dan bahwa masalah tersebut telah ditutup.

5. Prosedur

5.1 Pengaduan masalah tak resmi

Kami mengharapkan bahwa suatu pengaduan (masalah, kesalahpahaman ataupun permintaan akan suatu informasi) akan dapat terselesaikan dengan cepat secara tak resmi sebelum pengaduan tersebut berkembang menjadi keluhan.

Masalah yang berhubungan dengan siswa secara perorangan ataupun masalah yang berhubungan dengan kelas siswa hendaknya dibicarakan langsung dengan pihak-pihak sbb:

1. Guru yang bersangkutan. Orang tua juga dapat berkomunikasi secara teratur dengan guru bidang studi/wali kelas melalui email (lihat lampiran pada Buku Panduan ini). Harap dicatat bahwa guru memiliki beban kerja yang berat dan mungkin tidak akan dapat membalas email Anda pada hari yang sama.
2. Kepala Akademik dan Konseling yang Relevan (SMP/SMA)
3. Kepala sekolah yang relevan
4. Masalah yang berkaitan dengan administrasi sekolah hendaknya ditujukan kepada Bisnis Manajer di kantor pusat.
5. Masalah yang berhubungan dengan kepentingan umum (bukan masalah pribadi) dapat dikomunikasikan melalui Komite Eksekutif PTFA. Komite Eksekutif PTFA secara teratur berkomunikasi dengan para anggota komite Eksekutif Seluruh Sekolah sebagai bagian dari kemitraan orang tua dan sekolah.
6. Masalah yang memerlukan perubahan kebijakan/prosedur ataupun masalah yang menyangkut seluruh sekolah hendaknya dibahas dengan Direktur.

Semua upaya akan kami lakukan untuk menyelesaikan semua masalah tak resmi dalam waktu 1 hari sekolah (24 jam) setelah pengaduan masalah kami terima. Semua masalah tak resmi biasanya akan diselesaikan dalam waktu 3 hari sekolah. Orang yang menerima masalah tersebut dapat merujuk penyelesaian masalah tersebut kepada orang lain yang lebih tepat untuk memperoleh saran, pertimbangan, dan penyelesaian bagi masalah tersebut.

Ketika masalah tidak dapat diselesaikan secara tak resmi, masalah tersebut telah berkembang menjadi keluhan resmi.

5.2 Keluhan resmi

Ketika suatu keluhan tidak dapat terselesaikan, pemberitahuan tertulis tentang keluhan tersebut hendaknya dikirimkan/diteruskan ke Direktur (oleh orang tua atau Kepala Sekolah yang relevan). Direktur akan memberikan saran dan/atau mencari penyelesaian masalah dengan orang tua dan staf senior lain yang sesuai.

Ketika, sejauh hal ini memungkinkan, semua fakta yang relevan telah diungkapkan, keputusan akan penyelesaian keluhan tersebut akan dibuat dan orang tua yang bersangkutan akan memperoleh informasi mengenai keputusan ini secara tertulis,

termasuk alasan-alasan yang sesuai bagi pemecahan keluhan tersebut, dalam waktu 10 hari sekolah atau kurang bilamana memungkinkan.

Dalam kasus keluhan resmi, catatan tertulis tentang penyelesaian keluhan tersebut akan disimpan untuk keperluan korespondensi dan rapat.

Jika orang tua masih tidak puas dengan solusi/keputusan dari Direktur, Direktur akan merujuk keluhan tersebut kepada Yayasan.

5.3 Rujukan kepada Yayasan

Jika keluhan tetap tidak terselesaikan, keluhan akan disampaikan ke tingkat Yayasan.

Direktur akan memberitahu orang tua bahwa masalah tersebut telah dirujuk ke tingkat Yayasan. Direktur akan memberikan informasi kepada Yayasan, meskipun orang tua juga mungkin akan diminta untuk memberikan keterangan lengkap tertulis tentang keluhan mereka, jika keluhan tersebut belum terdokumentasi.

Jika Yayasan memerlukan pertimbangan lebih lanjut, Komite Pendidikan Berkualitas dapat menyelenggarakan sidang untuk mempertimbangkan keluhan tersebut, untuk mencapai solusi/keputusan dan membuat rekomendasi.

Tanggapan Yayasan dapat dilakukan secara langsung kepada pihak yang melakukan keluhan ataupun melalui Direktur.

6. Peran dan tanggungjawab

Yayasan hendaknya:	<ul style="list-style-type: none">• Bertindak sebagai wasit terakhir pengaduan keluhan sesuai dengan peraturan, kebijakan dan prosedur sekolah yang relevan• Bertindak setelah berkonsultasi dengan para pemimpin senior sekolah
Direktur hendaknya:	<ul style="list-style-type: none">• Mencari solusi bagi masalah yang timbul dengan berkonsultasi dengan orang-orang yang terlibat, dan sejalan dengan peraturan, kebijakan dan prosedur sekolah yang relevan• Merujuk masalah ke Yayasan jika masalah tersebut tidak terselesaikan
Kepala Sekolah/Bisnis manajer hendaknya:	<ul style="list-style-type: none">• Mencari solusi bagi masalah yang timbul dengan berkonsultasi dengan orang-orang yang terlibat, dan sejalan dengan peraturan, kebijakan dan prosedur sekolah yang relevan• Merujuk masalah ke Direktur jika masalah tersebut tidak terselesaikan
Kepala Departemen/APL hendaknya:	<ul style="list-style-type: none">• Mencari solusi bagi masalah yang timbul dengan berkonsultasi dengan orang-orang yang terlibat, dan sejalan dengan peraturan, kebijakan dan prosedur sekolah yang relevan

	<ul style="list-style-type: none"> • Merujuk masalah ke Kepala Sekolah jika masalah tersebut tidak terselesaikan
Para guru hendaknya:	<ul style="list-style-type: none"> • Mencari solusi bagi masalah yang timbul dengan berkonsultasi dengan orang-orang yang terlibat, dan sejalan dengan peraturan, kebijakan dan prosedur sekolah yang relevan • Merujuk masalah ke pimpinan tingkat menengah atau senior jika masalah tersebut tidak terselesaikan
Komite Eksekutif PTFA hendaknya:	<ul style="list-style-type: none"> • Mengomunikasikan masalah yang merupakan kepentingan umum (bukan masalah pribadi) antara orang tua dan anggota komite Eksekutif seluruh Sekolah
Orang tua hendaknya:	<ul style="list-style-type: none"> • Mengomunikasikan masalah yang timbul kepada pihak sekolah secara langsung dengan mengikuti panduan dalam kebijakan ini • Mengomunikasikan masalah yang merupakan kepentingan umum melalui komite Eksekutif PTFA jika mereka tidak ingin menghubungi pihak sekolah secara langsung

7. Perubahan sejarah pencatatan

Versi	Dikembangkan oleh	Tanggal diterbitkan
1	Direktur	Juni 2019