



## **Kebijakan dan Prosedur Pengaduan**

### **1. Tujuan**

Tujuan dari kebijakan dan prosedur ini adalah untuk memastikan agar kekhawatiran atau keluhan dari orang tua (atau wali siswa) ditanggapi oleh sekolah secara simpatik dan efisien, dan diselesaikan sesegera mungkin.

### **2. Ruang Lingkup**

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

### **3. Definisi**

Keluhan didefinisikan sebagai pernyataan ketidakpuasan yang jelas tentang aspek tertentu sekolah yang dilakukan oleh orang tua/wali siswa secara langsung, melalui telepon, email, atau bentuk tertulis lainnya.

### **4. Pernyataan kebijakan**

Dyatmika menyadari bahwa kesediaan untuk mendengarkan pertanyaan dan kritik serta menanggapi secara positif akan dapat mengarah pada perbaikan dalam praktik dan pembekalan sekolah bagi siswa.

Dyatmika akan menangani segala bentuk pengaduan terhadap sekolah secara konsisten dan responsif, dengan tujuan mencapai kesimpulan yang cepat dan memuaskan. Sekolah bertujuan untuk menyelesaikan masalah secara informal, tetapi jika keluhan berubah menjadi formal/resmi, maka sekolah akan menyimpan catatan tertulis mengenainya.

Praktik, kebijakan, dan prosedur sekolah telah disetujui oleh Yayasan dan semuanya ini telah menetapkan kerangka kerja yang lebih besar bagi sekolah dalam menanggapi masalah, sebagaimana halnya Peraturan Pemerintah bagi warga negaranya. Kebijakan dan peraturan sekolah hendaknya kita terapkan secara konsisten. Orang tua hendaknya membiasakan dirinya dengan Buku Pedoman Orang tua, yang berisikan panduan terkait. Semua kebijakan dan prosedur utama sekolah dapat diakses melalui situs web sekolah ataupun portal orang tua.

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

Mungkin ada saat-saat ketika, terlepas dari semua tahapan prosedur yang telah diikuti, orang tua tetap merasa tidak puas dengan hasil akhir yang diterima. Jika orang tua masih tetap berusaha untuk membuka kembali masalah ini, sekolah berhak untuk memberi tahu orang tua secara tertulis bahwa penanganan masalah telah selesai dan masalah tersebut telah ditutup.

## **5. Prosedur**

### **5.1 Masalah Informal**

Diharapkan agar kekhawatiran (masalah, kesalahpahaman atau permintaan informasi) dapat diselesaikan dengan cepat secara informal, sebelum berkembang menjadi pengaduan formal. Orang tua diminta untuk mengikuti garis struktur manajemen sekolah.

Masalah terkait siswa atau kelas secara individu hendaknya didiskusikan secara langsung dengan:

1. Guru yang bersangkutan. Orang tua juga dapat tetap berhubungan secara teratur dengan guru mata pelajaran/guru kelas melalui email (lihat lampiran buku pegangan ini). Harap dicatat bahwa guru memiliki beban kerja yang berat dan tidak bisa membaca email saat mengajar siswa. Mungkin juga tidak memungkinkan bagi guru untuk menjawab pertanyaan Anda pada hari yang sama.
2. Pimpinan Pembimbing Akademik dan Pastoral yang relevan (SMP/SMA) jika lebih tepat sasaran daripada berbicara dengan guru.
3. Kepala Sekolah Terkait jika APL tidak dapat menyelesaikan masalah atau Anda merasa tidak puas dengan tanggapan yang diberikan.
4. Masalah yang berkaitan dengan administrasi sekolah hendaknya ditujukan ke Manajer Bisnis di kantor utama.
5. Isu-isu yang memerlukan perubahan kebijakan/prosedur, isu-isu yang terkait keseluruhan sekolah, atau jika Anda tidak puas dengan tanggapan Kepala Sekolah hendaknya disampaikan kepada Direktur.

Eksekutif PTFA juga berkomunikasi secara teratur dengan pimpinan sekolah, dan mungkin dapat membawa isu-isu kepentingan umum (bukan masalah pribadi) untuk menjadi perhatian mereka. Namun, masalah-masalah khusus harus ditangani langsung oleh pihak sekolah.

Semua upaya akan dilakukan untuk menyelesaikan masalah informal dalam satu hari sekolah (24 jam) setelah masalah tersebut diterima. Semua masalah informal biasanya akan diselesaikan dalam waktu 3 hari sekolah. Orang yang menerima pengajuan masalah tersebut dapat merujuknya ke orang yang lebih tepat untuk memperoleh nasihat, pertimbangan, dan penyelesaian.

Ketika suatu masalah tidak dapat diselesaikan secara informal dengan mengikuti jalur di atas, masalah tersebut dapat dinaikkan menjadi pengaduan resmi.

### **5.2 Pengaduan Resmi**

Ketika suatu masalah tidak terselesaikan, pemberitahuan tertulis tentang pengaduan harus dikirim/diteruskan ke Direktur (oleh orang tua atau Kepala Sekolah terkait). Direktur akan memberikan saran dan/atau mencari penyelesaian dengan orang tua dan staf senior lain yang sesuai.

Ketika semua fakta yang relevan telah ditetapkan sebisanya, suatu keputusan akan dibuat dan orang tua akan diberitahukan tentang keputusan ini secara tertulis,

termasuk alasannya yang sesuai, dalam waktu 10 hari sekolah atau kurang bilamana memungkinkan.

Dalam kasus pengaduan resmi, catatan tertulis tentang seluruh korespondensi dan rapat akan disimpan.

Jika orang tua masih belum puas dengan solusi/keputusan yang diberikan, Direktur akan merujuk masalah tersebut ke Yayasan.

### 5.3 Rujukan ke Yayasan

Jika suatu masalah tetap tidak terselesaikan, maka akan dieskalasi ke Yayasan.

Direktur akan memberi tahu orang tua bahwa masalah tersebut telah dirujuk ke Yayasan. Direktur akan memberikan informasi kepada Yayasan, meskipun orang tua mungkin juga akan diminta untuk memberikan penjelasan tertulis tentang masalah tersebut, jika hal ini belum dilakukan sebagai bagian dari dokumentasi terkait.

Jika pertimbangan lebih lanjut diperlukan, Komite Pendidikan Mutu (terdiri dari Ketua Yayasan dan anggota kunci lainnya) dapat berkumpul untuk mempertimbangkan masalah ini, untuk mencapai solusi / keputusan dan membuat rekomendasi.

Tanggapan Yayasan dapat dilakukan secara langsung kepada pelapor atau melalui Direktur.

## 6. Peran dan tanggung jawab

Yayasan:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bertindak sebagai penengah akhir pengaduan sesuai dengan peraturan, kebijakan dan prosedur sekolah yang relevan</li><li>• Bertindak dengan berkonsultasi dengan para pimpinan senior sekolah</li></ul>
Direktur:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mencari solusi untuk masalah dengan berkonsultasi dengan orang-orang yang terlibat</li><li>• Mengikuti peraturan, kebijakan dan prosedur sekolah yang relevan</li><li>• Merujuk masalahnya ke Yayasan jika tidak terselesaikan</li></ul>
Kepala Sekolah/ Manajer Bisnis :	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mencari solusi untuk masalah dengan berkonsultasi dengan orang-orang yang terlibat dan sejalan dengan peraturan, kebijakan dan prosedur sekolah yang relevan</li><li>• Merujuk masalahnya ke Direktur jika tidak teratasi</li></ul>
Kepala Departemen/ Pembimbing Akademik :	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mencari solusi untuk masalah dengan berkonsultasi dengan orang-orang yang terlibat dan sejalan dengan peraturan, kebijakan dan prosedur sekolah yang relevan</li><li>• Merujuk masalahnya ke Kepala Sekolah jika tidak terselesaikan</li></ul>

Guru:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencari solusi untuk masalah tersebut dengan berkonsultasi dengan orang-orang yang terlibat, merujuk masalah ke pemimpin menengah atau senior jika belum terselesaikan</li> </ul>
Eksekutif PTFA:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengkomunikasikan masalah kepentingan umum (bukan masalah pribadi) kepada pimpinan sekolah</li> </ul>
Orang tua:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengkomunikasikan hal-hal yang menjadi masalah kepada sekolah secara langsung dengan mengikuti panduan dalam kebijakan ini</li> </ul>

## 7. Sejarah perubahan dokumen

Versi	Dikembangkan oleh	Tanggal diterbitkan
1	Direktur	Juni 2019
2	Direktur	Oktober 2022