PEMERINTAH PROVINSI BANTEN DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIT PELAKSANA TEKNIS **SMA NEGERI 3 KABUPATEN TANGERANG** Jl. Raya PLP Curug Km.02 Curug. Kec. Curug Kab.Tangerang Prov. Banten	Nomor SOP	421.3/Tng/ 641/SMAN.3/2026
	Tanggal Pembuatan	Juli 2026 – Juli 2027
	Disusun Oleh	Tim Humas
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	
	Disahkan Oleh	Kepala **LEWIYANTI SEKRENITIYANAH, M.Pd** Pembina Utama Madya/IV.c NIP. 197412202008012005
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) **EVALUASI OPINI PUBLIK**		

I. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui persepsi masyarakat terhadap SMA Negeri 3 Kabupaten Tangerang.
2. Mengidentifikasi isu, kritik, saran, dan aspirasi dari masyarakat.
3. Menjadi dasar pengambilan keputusan dalam meningkatkan pelayanan publik sekolah.
4. Menjaga serta meningkatkan citra positif sekolah.
5. Meningkatkan efektivitas komunikasi publik dan pelayanan informasi.

II. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk seluruh kegiatan evaluasi opini publik yang berasal dari:

- Orang tua/wali murid
- Peserta didik
- Alumni
- Komite Sekolah
- Masyarakat sekitar
- Media massa
- Media sosial sekolah
- Website sekolah
- Instansi pemerintah
- Dunia usaha dan dunia industri (DUDI)
- Mitra sekolah

III. DASAR HUKUM

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan.
- Permendikbudristek yang berlaku.
- Program Kerja Bidang Kehumasan SMA Negeri 3 Kabupaten Tangerang.

IV. PIHAK YANG TERLIBAT

- Kepala Sekolah
- Wakil Kepala Sekolah Bidang Humas
- Tim Kehumasan
- Operator Website
- Admin Media Sosial
- Wali Kelas
- Guru BK
- Komite Sekolah
- Operator Dapodik (apabila diperlukan)

V. SARANA DAN PRASARANA

- Website sekolah
- Media sosial resmi sekolah
- Email sekolah
- WhatsApp Business sekolah
- Kotak saran
- Google Form survei kepuasan
- Komputer/Laptop
- Printer
- Aplikasi pengolah data
- Buku registrasi pengaduan
- Instrumen survei kepuasan

VI. PROSEDUR PELAKSANAAN

A. Pengumpulan Opini Publik

Pelaksana: Tim Kehumasan

Sumber data:

- Survei kepuasan masyarakat
- Kotak saran
- Website sekolah
- Media sosial
- WhatsApp sekolah
- Email sekolah
- Wawancara
- Forum Komite Sekolah
- Forum orang tua

Output:
Data opini masyarakat.

B. Klasifikasi Opini

Tim Humas mengelompokkan opini menjadi:

- Positif
- Netral
- Negatif

Kemudian dikategorikan berdasarkan tema:

- Pelayanan akademik
- Pelayanan administrasi
- Sarana prasarana
- Guru
- Kesiswaan
- Kehumasan
- SPMB
- Prestasi
- Kebersihan
- Keamanan

Output:

Database opini publik.

C. Analisis Opini

Tim Humas melakukan analisis terhadap:

- Frekuensi munculnya isu
- Tingkat urgensi
- Dampak terhadap citra sekolah
- Potensi risiko

- Peluang peningkatan layanan

Output:

Laporan Analisis Opini Publik.

D. Koordinasi Internal

Tim Humas melaksanakan rapat bersama:

- Kepala Sekolah
- Wakasek
- Guru terkait
- Komite (apabila diperlukan)

Membahas:

- Penyebab masalah
- Alternatif solusi
- Penanggung jawab tindak lanjut
- Jadwal penyelesaian

E. Tindak Lanjut

Bentuk tindak lanjut:

- Klarifikasi informasi
- Perbaikan pelayanan
- Penyampaian informasi resmi
- Publikasi kegiatan positif sekolah
- Edukasi kepada masyarakat
- Peningkatan kualitas layanan

F. Monitoring

Monitoring dilakukan terhadap:

- Perubahan opini masyarakat
- Respons media sosial
- Tingkat kepuasan masyarakat
- Penurunan jumlah keluhan

G. Evaluasi Berkala

Evaluasi dilaksanakan:

- Bulanan
- Triwulan
- Semester
- Tahunan

Hasil evaluasi menjadi dasar penyusunan program kerja berikutnya.

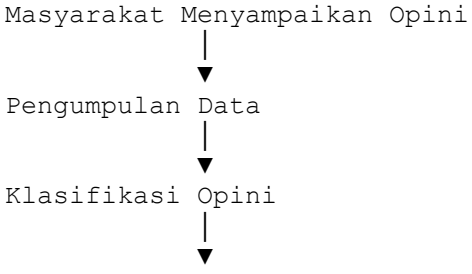
VII. STANDAR WAKTU PELAYANAN

Tahapan	Waktu Maksimal
Pengumpulan data	3 hari kerja
Klasifikasi opini	2 hari kerja
Analisis	3 hari kerja
Koordinasi	5 hari kerja
Penyusunan rekomendasi	2 hari kerja
Penyampaian laporan	Maksimal 14 hari kerja sejak data diterima

VIII. INDIKATOR KEBERHASILAN

- Seluruh opini masyarakat terdokumentasi.
- Analisis opini disusun secara objektif.
- Minimal 90% masukan memperoleh tindak lanjut.
- Penurunan jumlah keluhan dari periode sebelumnya.
- Peningkatan indeks kepuasan masyarakat.
- Terjaganya citra positif sekolah.
- Tersusunnya laporan evaluasi secara berkala.

IX. BAGAN ALUR SOP



Analisis
↓
Koordinasi Internal
↓
Penyusunan Rekomendasi
↓
Tindak Lanjut
↓
Monitoring
↓
Evaluasi Berkala
↓
Laporan kepada Kepala Sekolah
↓
Arsip Dokumen

X. DOKUMEN PENDUKUNG

1. Formulir Survei Kepuasan Masyarakat
2. Buku Registrasi Pengaduan
3. Formulir Tindak Lanjut Keluhan
4. Formulir Analisis Opini Publik
5. Berita Acara Rapat Evaluasi
6. Laporan Evaluasi Opini Publik
7. Rekapitulasi Keluhan Masyarakat
8. Dokumentasi Publikasi Kehumasan
9. Daftar Hadir Rapat Evaluasi
10. Arsip Tindak Lanjut dan Monitoring

XI PENUTUP

SOP Evaluasi Opini Publik ini merupakan pedoman bagi seluruh pihak yang terlibat dalam pelaksanaan program di SMAN 3 Kabupaten Tangerang.

Hal-hal yang belum diatur dalam SOP ini akan disesuaikan dengan ketentuan pemerintah, dan kebijakan sekolah yang berlaku.