LAPORAN PENYELESAIAN LAYANAN PENGADUAN
INOVASI MODEL SIGAP

LAPORAN PENYELESAIAN LAYANAN PENGADUAN INOVASI MODEL SIGAP **SMP Negeri 3 Bunguran Timur - Kabupaten Natuna**	**Nama Inovasi** : Model SIGAP **Indikator** : Rasio Penyelesaian Pengaduan **Uji Coba** : 4 Desember 2024 **Pelaksanaan** : 3 Februari 2025 **Periode Data** : Feb 2025 - Jan 2026 **Penyusun** : Diki Darmawan, S.Pd

A. Latar Belakang Layanan Pengaduan

Sebagai bagian dari akuntabilitas dan keberlanjutan Inovasi Model SIGAP (Selidiki, Identifikasi, Gagas, Aji, Perluas) yang diuji coba pada 4 Desember 2024 dan dilaksanakan penuh sejak 3 Februari 2025, disediakan layanan pengaduan bagi siswa, orang tua/wali, dan rekan sejawat untuk menyampaikan keluhan, masukan, maupun pertanyaan terkait pelaksanaan pembelajaran dan penggunaan aplikasi. Perbandingan antara jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti/diselesaikan dengan jumlah keseluruhan pengaduan yang diterima dalam satu tahun terakhir.

B. Mekanisme dan Alur Penyelesaian Pengaduan

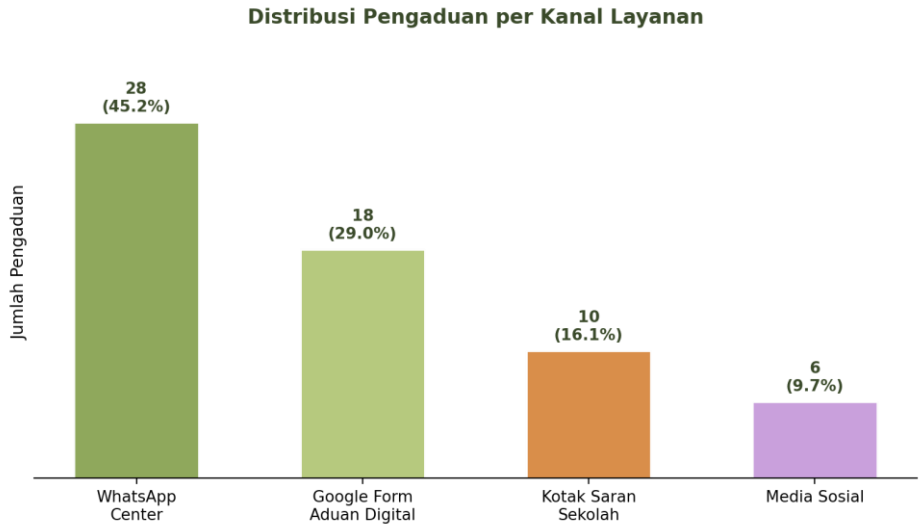
Setiap pengaduan yang masuk diproses melalui tahapan berikut, disertai standar waktu penyelesaian pada setiap tahap agar penanganan berlangsung cepat dan terukur.

No	Tahapan Penyelesaian Pengaduan	Pelaksana	Standar Waktu	Output
1	Penerimaan pengaduan/masukan dari siswa, orang tua, atau rekan sejawat melalui kanal yang tersedia (WhatsApp Center, Google Form, Kotak Saran, Media Sosial)	Petugas Pengelola Aplikasi SIGAP	1 x 24 jam	Pengaduan tercatat pada log digital
2	Verifikasi dan klasifikasi pengaduan (teknis aplikasi, materi pembelajaran, atau administrasi)	Guru IPA/Pengelola	1 x 24 jam	Kategori dan tingkat prioritas pengaduan
3	Analisis dan penyusunan rencana tindak lanjut	Guru IPA berkoordinasi dengan Kepala Sekolah	2 x 24 jam	Rencana tindak lanjut
4	Pelaksanaan tindak lanjut (perbaikan aplikasi, klarifikasi, atau penyesuaian pembelajaran)	Guru IPA/Tim Teknis	3-7 hari kerja	Penyelesaian pengaduan
5	Konfirmasi penyelesaian kepada pelapor dan pembaruan status pada log pengaduan	Petugas Pengelola Aplikasi SIGAP	1 x 24 jam	Status pengaduan selesai/ditindaklanjuti
6	Rekapitulasi dan pelaporan berkala data pengaduan	Guru IPA	Bulanan	Laporan rekap pengaduan

C. Kanal Layanan Pengaduan

Layanan pengaduan Model SIGAP dapat diakses melalui empat kanal berikut, guna menjangkau seluruh siswa dan orang tua termasuk yang memiliki keterbatasan akses internet.

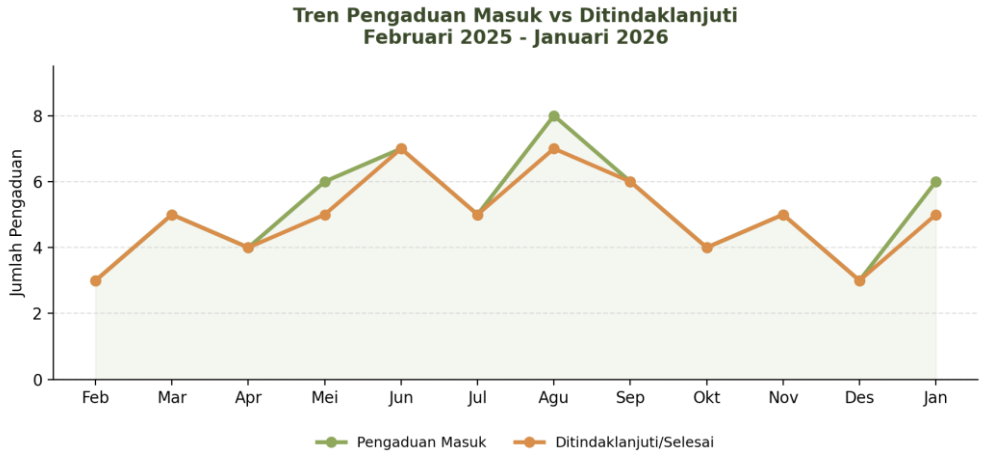
Kanal Pengaduan	Keterangan	Jumlah Pengaduan	Persentase
WhatsApp Center Sekolah	Nomor layanan aktif khusus aduan aplikasi dan pembelajaran	28	45,2%
Google Form Aduan Digital	Formulir daring terhubung dashboard guru	18	29,0%
Kotak Saran Sekolah	Kanal luring bagi siswa/orang tua tanpa akses internet	10	16,1%
Media Sosial (Instagram/Facebook)	Kolom komentar dan pesan langsung akun sekolah	6	9,7%
Jumlah		**62**	**100%**



D. Rekapitulasi Data Pengaduan Tahun Terakhir (Februari 2025 - Januari 2026)

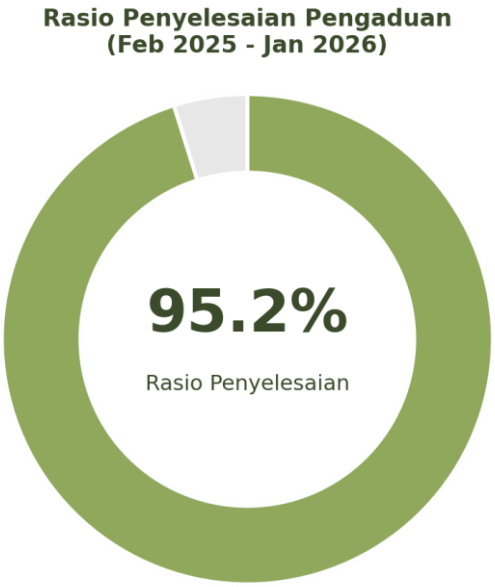
Tabel 1. Rekapitulasi Pengaduan Masuk dan Ditindaklanjuti per Bulan

No	Bulan	Pengaduan Masuk	Ditindaklanjuti/ Selesai	Belum Selesai	Rasio Penyelesaian
1	Februari 2025	3	3	0	100.0%
2	Maret 2025	5	5	0	100.0%
3	April 2025	4	4	0	100.0%
4	Mei 2025	6	5	1	83.3%
5	Juni 2025	7	7	0	100.0%
6	Juli 2025	5	5	0	100.0%
7	Agustus 2025	8	7	1	87.5%
8	September 2025	6	6	0	100.0%
9	Oktober 2025	4	4	0	100.0%
10	November 2025	5	5	0	100.0%
11	Desember 2025	3	3	0	100.0%
12	Januari 2026	6	5	1	83.3%
	Jumlah (Feb 2025 - Jan 2026)	**62**	**59**	**3**	**95.2%**



E. Perhitungan Rasio Penyelesaian Pengaduan

Rasio Penyelesaian Pengaduan dihitung dengan formula: Rasio = (Jumlah Pengaduan Ditindaklanjuti / Jumlah Pengaduan) x 100%. Berdasarkan data satu tahun terakhir sejak pelaksanaan Model SIGAP, tercatat sebanyak 62 pengaduan masuk melalui seluruh kanal layanan, dengan 59 pengaduan telah ditindaklanjuti/diselesaikan dan 3 pengaduan masih dalam proses tindak lanjut. Dengan demikian, Rasio Penyelesaian Pengaduan Inovasi Model SIGAP pada periode Februari 2025 - Januari 2026 adalah sebesar 95.2%.



Capaian rasio penyelesaian pengaduan sebesar 95.2% menunjukkan tingkat responsivitas yang tinggi terhadap masukan pengguna, sekaligus menjadi bukti komitmen keberlanjutan (sustainability) pengelolaan inovasi sebagaimana dipersyaratkan pada penilaian IGA Kemendagri. Pengaduan yang belum terselesaikan pada saat pelaporan seluruhnya berkaitan dengan kendala teknis jaringan dan penjadwalan yang masih dalam proses tindak lanjut aktif.

F. Log Penanganan Pengaduan

Berikut contoh dokumentasi log penanganan pengaduan sebagai bukti pelaksanaan mekanisme di atas.

No	Tanggal	Kanal	Uraian Pengaduan	Tindak Lanjut	Status
1	5 Feb 2025	WhatsApp	Aplikasi SIGAP sulit diakses pada jaringan internet lambat di Desa Sungai Ulu	Optimasi ukuran file aplikasi dan mode hemat data	Selesai
2	18 Mar 2025	Google Form	Orang tua meminta panduan penggunaan aplikasi bagi siswa yang belum familiar teknologi	Pembuatan video tutorial singkat dan pendampingan langsung	Selesai
3	22 Jun 2025	Kotak Saran	Siswa mengusulkan penambahan variasi soal pada Fitur Latihan Soal Bertingkat	Penambahan bank soal baru pada pembaruan aplikasi	Selesai
4	14 Agu 2025	WhatsApp	Kendala login akun siswa pada dashboard aplikasi	Reset akun dan perbaikan sistem autentikasi	Selesai
5	9 Jan 2026	Google Form	Permintaan penjadwalan ulang sesi Sidang Kelayakan karena bentrok kegiatan sekolah	Penjadwalan ulang berkoordinasi dengan Kepala Sekolah	Ditindaklanjuti

G. Kesimpulan dan Rencana Tindak Lanjut

1. Rasio Penyelesaian Pengaduan Inovasi Model SIGAP selama satu tahun terakhir (Februari 2025 - Januari 2026) mencapai 95.2%, berada pada kategori sangat responsif.
2. Kanal WhatsApp Center menjadi kanal paling banyak digunakan (45,2%), sehingga perlu terus dipertahankan sebagai kanal utama sekaligus diperkuat dengan penambahan admin pada jam sibuk.
3. Pengaduan yang belum tuntas akan diselesaikan paling lambat pada bulan berikutnya, dengan prioritas pada perbaikan jaringan dan penjadwalan ulang kegiatan.
4. Rekapitulasi pengaduan akan terus dipantau secara bulanan melalui dashboard guru untuk menjaga keberlanjutan (sustainability) dan perbaikan mutu layanan Inovasi Model SIGAP, sejalan dengan capaian Dimensi Profil Lulusan dan kontribusi terhadap SDG 4, SDG 13, dan SDG 15.