



PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO

SMA NEGERI 1 LIMBOTO

Laporan

PELAKSANAAN LAYANAN INFORMASI KONSULTASI DAN PENGADUAN

SEMESTER GANJIL



**TAHUN PELAJARAN
2026/2027**



LAPORAN PELAKSANAAN

LAYANAN INFORMASI, KONSULTASI & PENGADUAN

SMAN 1 LIMBOTO

A. Dasar

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022.
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah.
4. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 12 Tahun 2024 tentang Kurikulum pada Pendidikan Anak Usia Dini, Jenjang Pendidikan Dasar, dan Jenjang Pendidikan Menengah
5. Program Kerja Bimbingan dan Konseling Tahun Pelajaran 2025/2026
6. Kalender Pendidikan Tahun Pelajaran 2025/2026
7. Visi, Misi, dan Tujuan Satuan Pendidikan.
8. Tata Tertib Peserta Didik dan Peraturan Akademik yang berlaku di sekolah.

B. Maksud dan Tujuan

1. Memberikan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses mengenai layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah.
2. Memfasilitasi peserta didik, orang tua/wali, pendidik, dan tenaga kependidikan dalam melakukan konsultasi terkait masalah pribadi, sosial, belajar, maupun karier peserta didik.
3. Menyediakan sarana bagi warga sekolah untuk menyampaikan pengaduan secara tertib, objektif, dan bertanggung jawab.
4. Menindaklanjuti setiap konsultasi dan pengaduan secara cepat, tepat, adil, serta menjaga kerahasiaan pihak yang berkepentingan.
5. Meningkatkan kerja sama antara Guru BK, wali kelas, orang tua/wali, dan pihak terkait dalam penyelesaian permasalahan peserta didik.

6. Mewujudkan pelayanan Bimbingan dan Konseling yang profesional, akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepentingan terbaik bagi peserta didik.
7. Menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu layanan Bimbingan dan Konseling serta kualitas penyelenggaraan pendidikan di sekolah.

C. Hak Pengadu

Setiap pengadu (peserta didik, orang tua/wali, pendidik, tenaga kependidikan, maupun masyarakat yang berkepentingan) berhak:

1. Memperoleh pelayanan yang ramah, cepat, mudah, dan tidak diskriminatif.
2. Menyampaikan pengaduan, saran, kritik, maupun masukan melalui mekanisme yang telah ditetapkan.
3. Memperoleh penjelasan mengenai prosedur penyampaian pengaduan.
4. Mendapatkan jaminan kerahasiaan identitas dan isi pengaduan sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Memperoleh informasi mengenai perkembangan dan hasil tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan.
6. Mendapatkan perlindungan dari segala bentuk intimidasi atau perlakuan yang merugikan akibat penyampaian pengaduan.
7. Memperoleh penyelesaian pengaduan secara objektif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

D. Kewajiban Penyelenggara

Penyelenggara layanan informasi, konsultasi, dan pengaduan berkewajiban:

1. Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan yang berlaku.
2. Menerima dan mencatat setiap pengaduan yang masuk.
3. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan mudah dipahami.
4. Menindaklanjuti setiap pengaduan secara profesional, objektif, dan tepat waktu.
5. Menjaga kerahasiaan identitas pengadu dan data yang berkaitan dengan pengaduan.
6. Berkoordinasi dengan pihak terkait apabila diperlukan dalam penyelesaian pengaduan.
7. Mendokumentasikan seluruh proses penanganan pengaduan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan mutu layanan.

8. Menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada pengadu sesuai prosedur yang berlaku.

E. Penjelasan Layanan

Layanan informasi, konsultasi, dan pengaduan merupakan layanan yang disediakan oleh Bimbingan dan Konseling (BK) sebagai sarana bagi peserta didik, orang tua/wali, pendidik, tenaga kependidikan, maupun masyarakat untuk memperoleh informasi, melakukan konsultasi, serta menyampaikan pengaduan terkait permasalahan peserta didik maupun penyelenggaraan layanan pendidikan.

Pengaduan dapat disampaikan secara langsung (tatap muka) maupun tidak langsung (non tatap muka). Dalam layanan non tatap muka dapat di akses melalui:

- Website Resmi sekolah: <https://www.sman1limboto.sch.id/>

Setiap pengaduan akan diterima, diverifikasi, dianalisis, ditindaklanjuti, serta didokumentasikan sesuai dengan prosedur yang berlaku dengan tetap menjaga kerahasiaan data pengadu.

F. Laporan Pengaduan

1. Tatap muka

- Juli:
 - Orang tua : 1 orang
 - Siswa : 11 orang

NO	IDENTITAS PELAPOR	STATUS	JENIS LAPORAN	URAIAN MASALAH	TANGGAL MASUK LAPORAN	TINDAK LANJUT	PETUGAS VERIFIKASI	KET
1.	Wati Monoarfa S.Kep	Orang tua	Tatap muka	Memohon agar anak saya di jadikan 1 kelas	10 juli 2026	Mediasi	Meri Novianti S.Pd	
2.	Indah ismail	siswa	Tatap muka	Saya kehilangan kipas potable pada saat selesai sholat dzuhur	13 juli 2026	Sudah di bantu untuk mencari di masjid sekolah,ditanyakan ke teman” siswa dan pendampingan kelompok,tetapi belum di temukan	Arlin Husnain S.Pd	
3.	Fallen ladiku	siswa	Tatap muka	Kehilangan helm motor di parkiran sekolah	20 jui 2026	Sudah di bantu untuk mencari diparkiran sekolah,ditanyakan ke teman” siswa dan pendampingan kelompok,tetapi belum di temukan	Arlin Husain S.Pd	
4.	Nursyifa masi	siswa	Tatap muka	Kehilangan dompet,jadi setelah saya selesai pengecekan kesehatan di aula Saya kembali ke kelas dan saya melihat tas saya terbuka dan	22 juli 2026	Sudah di bantu dan dompetnya sudah kembali tetapi dengan kondisi sudah tidak ada uangnya	Meri novianti S.Pd	

				dompet saya sudah tidak ada				
5.	Moh.Saputra	Siswa	Tatap muka	Selama 2 minggu KBM berjalan saya belum bisa masuk kelas karena belum melakukan pendafrtran kembali di kelas XI dsn belum memenuhi persyaratannya.	24 juli 2026	Saya sudah membantu siswa tersebut dalam melakukan pendaftaran dan orang tua sudah menandatangani raport siswa tersebut.	Arlin Husain S.Pd	
6.	Fahira Putri Pateda	Siswa	Tatap muka	HP saya di sita oleh petugas piket padahal saya mendapatkan dispensasi dari wali kelas karena saya bendahara keas	27 juli 2026	Selaku guru bk saya membantu siswa tersebut untuk menghubungi petugas piket untuk mengambil HP tersebut karena siswa itu mendapat dispensasi dari wali kelas	Arlin Husain S.Pd	
7.	Moh.fadhil kasim	Siswa	Tatap muka	HP saya di sita oleh petugas piket dan saya membawa HP untuk mengambil uang jajan yang di TF	27 Juli 2026	Selaku guru bk saya membantu siswa tersebut untuk menghubungi petugas piket untuk mengambil HP tersebut karena siswa itu	Arlin Husain S.Pd	

						mendapat dispensasi dari wali kelas		
8.	Siti umniati ahmad	siswa	Tatap muka	HP saya di sita oleh petugas piket padahal saya mendapatkan dispensasi dari wali	27 Juli 2026	Selaku guru bk saya membantu siswa tersebut untuk menghubungi petugas piket untuk mengambil HP tersebut karena siswa itu mendapat dispensasi dari wali kelas	Arlin Husain S.Pd	
9.	Shafa Aurina	siswa	Tatap muka	HP saya di sita oleh petugas piket padahal saya mendapatkan dispensasi dari wali	27 Juli 2026	Selaku guru bk saya membantu siswa tersebut untuk menghubungi petugas piket untuk mengambil HP tersebut karena siswa itu mendapat dispensasi dari wali kelas	Arlin Husain S.Pd	
10.	Jessica Tangkere	siswa	Tatap muka	HP saya di sita oleh petugas piket karena saya tidak izin sama perwalian	27 Juli 2026	Tindak lanjut yang saya ambil yaitu menghubungi petugas piket dan menkonfirmasi soal HP yang di sita dan keputusannya akan tetap mengikuti peraturan sekolah	Arlin Husain S.Pd	

						karena siswa tersebut sudah melanggar tata tertib sekolah.		
11.	Khairunnisa Rivai	siswa	Tatap muka	HP saya di sita oleh petugas piket padahal saya mendapatkan dispensasi dari wali	27 Juli 2026	Selaku guru bk saya membantu siswa tersebut untuk menghubungi petugas piket untuk mengambil HP tersebut karena siswa itu mendapat dispensasi dari wali kelas	Arlin Husain S.Pd	

G. Penutup

Deminikan laporan ini di buat demi peningkatan layanan di SMA NEGERI 1 LIMBOTO.

Mengetahui,
Kepala Sekolah



DER H. Ester Yunginger, M.Pd
NIP. 19710817 199512 2 002

Limboto, 08 Agustus 2026
Guru BK



Arlin Husnain, S.Pd
NIP. 198404152022212015