



**LPP AL IRSYAD
AL ISLAMIYYAH
PURWOKERTO**

COMPLAINT & GRIEVANCE PROCEDURES

LPP AL IRSYAD AL ISLAMIYYAH PURWOKERTO

FOREWORD
CHAIRMAN OF LPP AL IRSYAD AL ISLAMIYYAH
PURWOKERTO

All praise is due to Allah ﷻ, Lord of all creation. May peace and blessings be upon our noble Prophet Muhammad ﷺ, his family, companions, and all who follow in his guidance until the Last Day. With this spirit, LPP Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto reaffirms its commitment to providing high-quality, safe, and Islamically grounded education.

As the governing body overseeing Al Irsyad schools, we acknowledge the vital importance of strong collaboration between the school, parents, and students in achieving educational excellence. The establishment of this *Complaint and Grievance Procedure* reflects our dedication to implementing a transparent, responsible, and structured mechanism for addressing feedback and concerns from all stakeholders.

This document not only serves as an operational guide for our schools, but also stands as a demonstration of our respect for the rights of parents and students to receive the best educational services. We hope this procedure will enhance communication, enable timely and effective resolution of concerns, and support the creation of a safe and nurturing learning environment aligned with Islamic values and the noble example of Prophet Muhammad ﷺ.

May Allah SWT bless and guide all our efforts in advancing education within Al Irsyad, and may He help us nurture generations who are muttaqin, muhsin, and mutqin, individuals of strong faith, noble character, and meaningful contribution to society and the world.

Lajnah Pendidikan dan Pengajaran
Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto

Chairman,

Fahmi Abdul Karim Altway, S.T.

NIA : 103.07.2803737

VALIDATION

This Complaint and Grievance Procedures has been reviewed and approved by:

Chairman of LPP Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto : Fahmi Abdul Karim Altway, S.T.

This document is officially applicable to all PYP, MYP, and DP units under LPP Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto.

Endorsed in Purwokerto, June 2025

Authorize,

Chairman of LPP

Fahmi Abdul Karim Altway, S.T.

NIA : 103.07.2803737

COMPLAINT AND GRIEVANCE PROCEDURES

OBJECTIVE

This document aims to ensure that all complaints or grievances submitted by students or parents are handled in a clear, consistent, and timely manner. The procedure supports the creation of a safe learning environment that respects the dignity of every individual and encourages open communication between the school, students, and parents.

This procedure is established to:

1. Ensure that all complaints are addressed fairly, objectively, and without discrimination.
2. Provide a structured and accessible communication channel for students and parents to express concerns safely.
3. Promote a school culture that prioritizes student well-being—academically, socially, emotionally, and behaviorally, in alignment with Islamic values and the principles of IB education.
4. Ensure that follow-up actions are taken within a reasonable timeframe and involve relevant parties according to their roles and responsibilities.
5. Strengthen the partnership between the school, parents, and students so that issues can be resolved constructively in the best interest of the student.

SCOPE

This procedure applies to all complaints or grievances submitted by students and/or parents regarding academic matters, social-emotional concerns, behavior, facilities, school services, or interactions with school staff.

The scope of this procedure includes:

1. Complaints arising within the school environment, learning activities, boarding activities, and any school-organized or school-supervised events.
2. Complaints related to pedagogical practices, classroom management, assessment, communication, guidance services, or interactions with teachers and staff.
3. Complaints requiring clarification, resolution, or follow-up by the school through the established escalation pathway.

This procedure **does not cover** legal matters outside the school's jurisdiction or issues governed by external Foundation policies that follow separate mechanisms.

GUIDING PRINCIPLES

The school's complaint handling procedure is guided by the following principles:

1. Transparency and clarity of process

All complaints are handled through a documented, structured, and easily understood process.

2. Fairness and objectivity

Complaints are addressed impartially, without bias, and by considering perspectives from all involved parties.

3. Collaboration and open communication

The school, students, and parents are encouraged to communicate honestly and openly to achieve the best resolution.

4. Privacy and confidentiality

Information related to complaints is treated confidentially and shared only with authorized personnel involved in the resolution process.

5. No anonymous complaints

Anonymous complaints cannot be processed, as verification and accurate follow-up would not be possible.

6. Timely and appropriate response

Each complaint will receive an initial acknowledgment and follow-up within a reasonable timeframe in accordance with school procedures.

7. Student well-being as priority

All decisions and actions during resolution must prioritize the best interest and well-being of the student.

8. Commitment to continuous improvement

Complaints serve as valuable input for reviewing and improving school services, learning environments, and staff professionalism.

WHAT CAN A COMPLAINT BE BASED UPON?

A complaint may be submitted by students or parents based on one or more of the following:

1. Unsafe or uncomfortable learning environment (Psycho-social environment)

The student feels unsafe, disrespected, pressured, or subjected to behavior that prevents them from thriving. This may include:

- a. Words or actions from staff that are perceived as offensive or demeaning.
- b. Behavior that creates fear, intimidation, or discomfort.
- c. Conduct inconsistent with Islamic values, professional ethics, or the school's code of conduct.

2. Inadequate pedagogical practice or academic services

Concerns related to instructional quality or implementation of academic procedures, including:

- a. Repeated teacher absences affecting learning continuity.
- b. Assessment practices that lack transparency or do not follow school procedures.
- c. Ineffective teaching practices or misalignment with curriculum expectations.
- d. Poor classroom management impacting learning conditions.

3. School facilities and services

Complaints regarding the condition or functioning of facilities or services that affect safety, comfort, or access, including boarding facilities, classrooms, laboratories, and prayer areas.

4. Social-emotional support and student welfare

Concerns related to interactions, counseling services, or staff responsiveness to students' emotional or behavioral needs.

Note:

Complaints may be submitted verbally or in writing. However, anonymous complaints cannot be processed.

WHO IS RESPONSIBLE FOR HANDLING COMPLAINTS?

All complaints received by the school must be addressed by the appropriate personnel, based on the nature of the concern and the established line of authority. Responsibilities for complaint handling are outlined as follows:

1. Authorized Complaint Receivers

Complaints may only be officially received by designated personnel in accordance with the school's complaint pathway. Authorized initial complaint receivers include:

- a. Homeroom Teacher
- b. Vice Principal (according to the relevant area of responsibility)
- c. Programme Coordinator (PYP/MYP/DP)
- d. Head of School

If a student or parent raises a complaint with a teacher or staff member outside the authorized personnel listed above, that individual is not required to handle the complaint. However, they must appropriately direct and forward the complaint to the relevant authorized person.

Authorized complaint receivers are responsible for:

- a. Listening and documenting the complaint objectively and professionally, limited to relevant information.

- b. Providing an initial explanation to the student/parent regarding the applicable procedure and complaint pathway.
- c. Referring the complaint to the appropriate authority based on the complaint category, where necessary.

Notes:

- a. Subject teachers, administrative staff, and other school personnel are not official complaint receivers unless specifically appointed by the school.
- b. This policy ensures clarity of process, prevents misunderstandings, and ensures each complaint is handled appropriately.

2. Homeroom Teacher

- a. Serves as the primary entry point for complaints related to learning, assessment, classroom management, and social-emotional dynamics within the class.
- b. Conducts initial clarification and attempts resolution at the class level.
- c. Escalates the complaint to the relevant personnel if it cannot be resolved.

3. Vice Principal (MYP/ DP)

To ensure effective handling, complaints are managed by the Vice Principal according to their assigned area:

a. Vice Principal for Student Welfare

Handles complaints related to:

- 1) Student well-being
- 2) Social-emotional concerns
- 3) Student relationships / interpersonal issues
- 4) Discipline and student safeguarding/protection

Coordinates with the Counsellor, Homeroom Teacher, Programme Coordinator, and the Head of School as needed.

b. Vice Principal for Facilities and Infrastructure

Handles complaints related to:

- 1) School facilities and infrastructure
- 2) Safety and security
- 3) The learning environment
- 4) Boarding services (where applicable)

Coordinates with Administration, Facilities Management, and the Head of School.

4. Programme Coordinator (PYP/MYP/DP)

- a. Handles complaints related to academics and assessment that are not resolved at the teacher or homeroom level.
- b. Facilitates mediation, monitoring, and follow-up in accordance with programme requirements.
- c. Provides reports and recommendations to the Head of School when escalation is required.

5. Counsellor / Boarding Supervisor

- a. Handles complaints related to student well-being, social-emotional concerns, or student life dynamics in the school and/or boarding setting.
- b. Coordinates with the Vice Principal for Student Welfare, Programme Coordinator, and the Head of School as required by the case.

6. Head of School

- a. Handles complaints that cannot be resolved at the level of teachers, vice principals, programme coordinators, or relevant staff.
- b. Conducts a comprehensive review, determines decisions, and sets follow-up actions.
- c. Informs and forwards the complaint to the Foundation/Board if it involves serious matters or members of school leadership/management.

7. Foundation / Board

- a. Serves as the highest authority for complaints that remain unresolved at the school level.
- b. May be contacted directly by students/parents if the complaint involves the Head of School or relates to serious breaches and fundamental school principles.

Note:

The school is responsible for assisting students and parents in forwarding complaints to the correct authority according to the escalation process.

HOW WILL THE SCHOOL HANDLE THE COMPLAINT?

The school is committed to addressing all complaints promptly, professionally, and in accordance with the established procedure. The complaint-handling process includes the following steps:

1. Receipt of Complaint

- a. Complaints may be submitted verbally or in writing to the Homeroom Teacher, Vice Principal, Programme Coordinator, relevant staff, or Head of School.

- b. The receiver must document the complaint and forward it to the appropriate authority according to the escalation pathway.
- c. Anonymous complaints cannot be processed.

2. Initial Clarification

- a. The receiver conducts an initial clarification to ensure an accurate understanding of the issue.
- b. If the matter can be resolved at this stage, the receiver provides clarification or an immediate solution within their capacity.

3. Handling Based on Complaint Category

a. Category 1 – Unsafe Environment / Offensive Behavior

This category includes complaints related to staff behavior or treatment that causes a student to feel unsafe, intimidated, disrespected, or uncomfortable.

Procedure:

- 1) The complaint is forwarded immediately to the Programme Coordinator or Head of School.
 - 2) The Head of School conducts an initial investigation and may implement temporary measures if necessary.
 - 3) If the complaint involves school leadership, the student/parent may directly contact the Foundation/Board.
 - 4) Investigation results and decisions are communicated to the complainant.
- Category 1 cases require **urgent handling** due to student safety concerns.

b. Category 2 – Pedagogical Practice / Academic Services

This category includes complaints concerning teaching practices, classroom management, assessments, or teacher professionalism.

Procedure:

- 1) **The complaint must be submitted first to the Homeroom Teacher.**
 - a) The Homeroom Teacher documents and clarifies the issue.
 - b) The Homeroom contacts the teacher involved internally, *without requiring a direct meeting between the complainant and the teacher.*
- 2) **If unresolved, the Homeroom escalates the complaint to the Programme Coordinator (PYP/MYP/DP).**
 - a) The Coordinator conducts further review, mediation, and determines follow-up actions.
 - b) The Coordinator may arrange internal discussions with the teacher.
- 3) **If still unresolved, the complaint is escalated to the Head of School.**

The Head of School reviews the case thoroughly and makes a final decision.
- 4) **Escalation to the Foundation/Board**

Applied only if the complaint remains unresolved at the school level or involves the Head of School.

4. Response and Follow-Up

- a. The school provides an initial response within **5 working days**.
- b. Follow-up may include interviews, class observation, document review, or coordination with boarding supervisors or counsellors.

5. Communication of Outcome

- a. The school communicates investigation results and follow-up actions to the complainant.
- b. If needed, the matter may be escalated further according to the complaint pathway.

6. Documentation

- a. All complaints and actions taken are recorded in the school's *Complaint Log*.
- b. All records remain confidential and accessible only to authorized personnel.

7. Evaluation and Continuous Improvement

Complaints are used as input for improving school policies, teaching quality, and the learning environment.

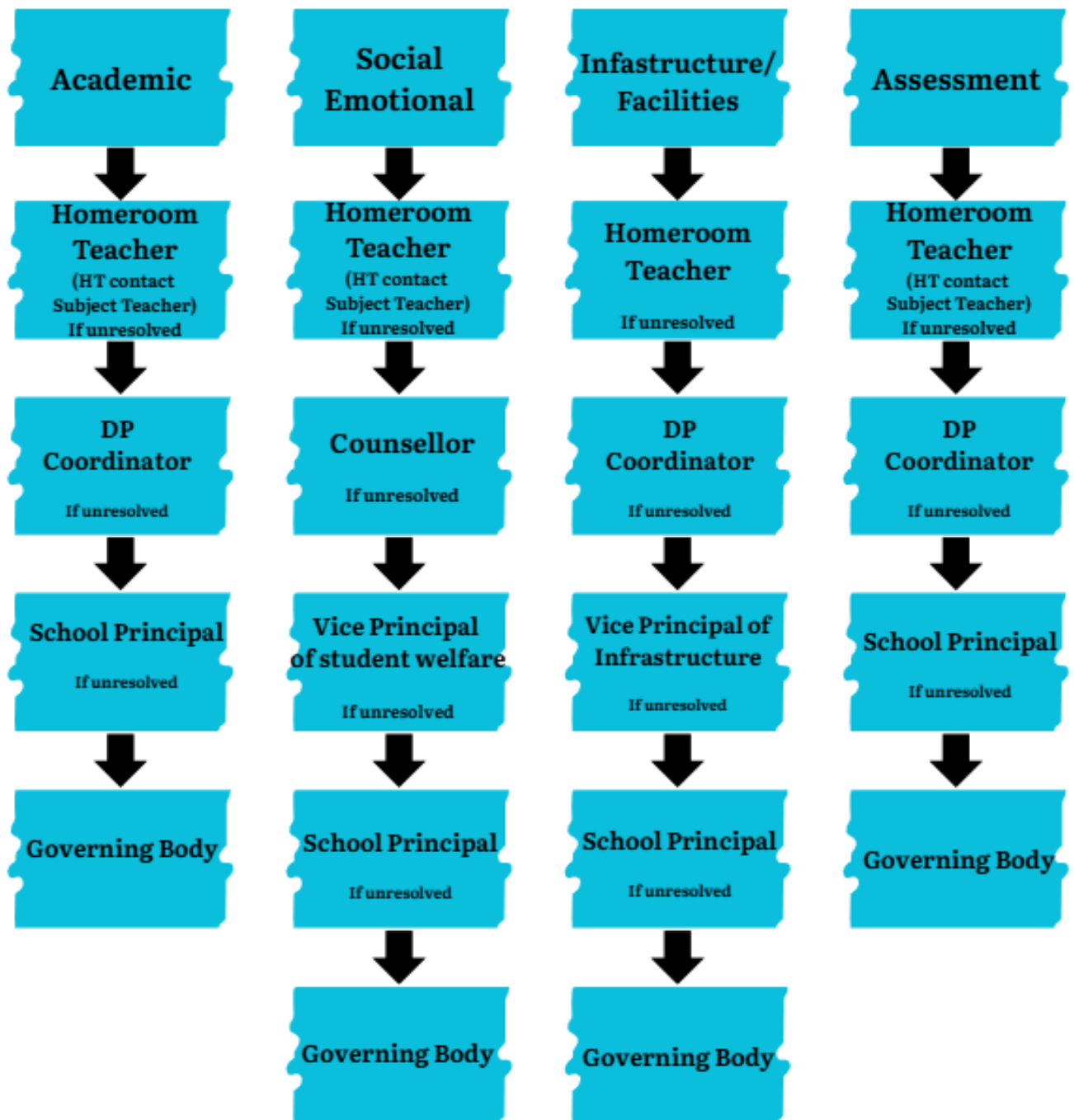
Action Plan on Complaint for all three programmes

PYP



MYP







**LPP AL IRSYAD
AL ISLAMIYYAH
PURWOKERTO**

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN

LPP AL IRSYAD AL ISLAMIYYAH PURWOKERTO

KATA PENGANTAR
KETUA LPP AL IRSYAD AL ISLAMIYYAH
PURWOKERTO

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah ﷻ, Tuhan semesta alam, serta shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad ﷺ, keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman, LPP Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto terus berkomitmen untuk menghadirkan layanan pendidikan yang unggul, aman, dan berlandaskan nilai-nilai Islam.

Sebagai lembaga yang menaungi sekolah-sekolah Al Irsyad, kami memahami bahwa hubungan yang harmonis antara sekolah, orang tua, dan siswa merupakan pilar penting dalam membangun pendidikan yang berkualitas. Oleh karena itu, penyusunan *Complaint and Grievance Procedure* ini merupakan bagian dari upaya kami untuk memastikan adanya mekanisme yang jelas, transparan, dan bertanggung jawab dalam menangani setiap bentuk komplain maupun masukan dari para pemangku kepentingan.

Dokumen ini menjadi pedoman kerja bagi seluruh satuan pendidikan di bawah LPP, serta merupakan bentuk penghormatan kami terhadap hak-hak orang tua dan siswa untuk memperoleh layanan terbaik. Dengan adanya prosedur ini, kami berharap komunikasi dapat berjalan lebih efektif, penyelesaian masalah berlangsung secara cepat dan tepat, serta tercipta lingkungan belajar yang aman, nyaman, dan penuh kasih sayang sesuai ajaran Islam dan teladan Rasulullah ﷺ.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan keberkahan, petunjuk, dan kemudahan dalam setiap langkah pengembangan pendidikan di lingkungan Al Irsyad. Kami berdoa agar kita semua mampu melahirkan generasi yang muttaqin, muhsin, dan mutqin, yang berakhlak mulia dan membawa manfaat bagi masyarakat serta dunia.

Lajnah Pendidikan dan Pengajaran
Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto

Ketua,

Fahmi Abdul Karim Altway, S.T.
NIA : 103.07.2803737

LEMBAR PENGESAHAN

Dokumen *Complaint and Grievance Procedure* ini telah ditinjau dan disetujui oleh:

Ketua LPP Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto: Fahmi Abdul Karim Altway, S.T.

Dokumen ini secara resmi berlaku untuk seluruh unit PYP, MYP, dan DP di bawah LPP Al Irsyad Al Islamiyyah Purwokerto.

Ditetapkan di Purwokerto, Juni 2025

Ketua LPP

Fahmi Abdul Karim Altway, S.T.

NIA : 103.07.2803737

PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN DAN KELUHAN

TUJUAN

Dokumen ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap bentuk komplain atau keluhan yang disampaikan oleh siswa maupun orang tua ditangani secara jelas, konsisten, dan tepat waktu. Prosedur ini mendukung terwujudnya lingkungan belajar yang aman, menghargai martabat setiap individu, serta mendorong komunikasi terbuka antara sekolah, siswa, dan orang tua. Prosedur ini disusun untuk:

1. Menjamin bahwa setiap komplain ditangani secara adil, objektif, dan tanpa diskriminasi.
2. Menyediakan jalur komunikasi yang terstruktur dan mudah diakses agar siswa dan orang tua dapat menyampaikan kekhawatiran dengan aman.
3. Membangun budaya sekolah yang mengutamakan kesejahteraan siswa, baik akademik, sosial-emosional, maupun perilaku, sesuai dengan nilai-nilai Islam dan prinsip pendidikan IB.
4. Memastikan tindak lanjut dilakukan dalam jangka waktu yang wajar serta melibatkan pihak-pihak yang relevan sesuai peran dan tanggung jawabnya.
5. Memperkuat kemitraan antara sekolah, orang tua, dan siswa sehingga setiap masalah dapat diselesaikan secara konstruktif demi kepentingan terbaik siswa.

RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk seluruh komplain atau keluhan yang disampaikan oleh siswa dan/atau orang tua terkait aspek akademik, sosial-emosional, perilaku, fasilitas, layanan sekolah, maupun interaksi dengan staf sekolah. Ruang lingkup prosedur ini mencakup:

1. Komplain yang muncul di lingkungan sekolah, kegiatan pembelajaran, kegiatan berasma (boarding), serta aktivitas yang diselenggarakan atau diawasi oleh sekolah.
2. Komplain yang berkaitan dengan praktik pedagogik, manajemen kelas, asesmen, komunikasi, layanan pembinaan, dan interaksi dengan guru atau staf.
3. Komplain yang membutuhkan klarifikasi, penyelesaian, atau tindak lanjut dari pihak sekolah sesuai jalur eskalasi yang ditetapkan.

Prosedur ini **tidak mencakup** permasalahan hukum di luar yurisdiksi sekolah atau isu yang terkait kebijakan eksternal Yayasan yang memiliki mekanisme terpisah.

PRINSIP-PRINSIP PANDUAN

Prosedur penanganan komplain di sekolah ini berlandaskan prinsip-prinsip berikut:

1. Transparansi dan kejelasan proses

Setiap komplain diproses melalui alur yang jelas, terdokumentasi, dan dapat dipahami oleh seluruh pihak.

2. Keadilan dan objektivitas

Semua komplain ditangani secara adil, tanpa bias, dan dengan mempertimbangkan informasi dari kedua belah pihak.

3. Kerja sama dan komunikasi terbuka

Sekolah, siswa, dan orang tua didorong untuk menyampaikan informasi secara jujur dan terbuka demi tercapainya penyelesaian terbaik.

4. Privasi dan kerahasiaan

Informasi terkait komplain dijaga kerahasiaannya dan hanya dibagikan kepada pihak yang memiliki kewenangan untuk menangani kasus tersebut.

5. Tidak menerima komplain anonim

Komplain tanpa identitas tidak dapat diproses karena tidak memungkinkan dilakukan verifikasi dan tindak lanjut yang akurat.

6. Respons cepat dan tepat waktu

Setiap komplain akan mendapat respons awal dan tindak lanjut dalam rentang waktu yang wajar sesuai prosedur sekolah.

7. Fokus pada kesejahteraan siswa

Semua keputusan dan langkah penyelesaian harus menempatkan kepentingan terbaik siswa sebagai prioritas utama.

8. Peningkatan berkelanjutan

Komplain yang diterima digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan, lingkungan belajar, dan profesionalisme staf.

DASAR KOMPLAIN

Komplain dapat diajukan oleh siswa atau orang tua berdasarkan satu atau lebih dari hal berikut:

1. Lingkungan belajar yang tidak aman atau tidak nyaman (Psycho-social environment)

Siswa merasa tidak aman, tidak dihargai, tertekan, atau mengalami perlakuan yang membuatnya tidak dapat berkembang secara optimal. Contoh termasuk:

- a. Perkataan atau sikap staf yang dianggap menyinggung atau merendahkan.
- b. Perilaku yang menciptakan suasana takut, terintimidasi, atau tidak nyaman.
- c. Perlakuan yang tidak sesuai dengan nilai-nilai Islam, etika profesional, dan kode perilaku sekolah.

2. Praktik pedagogik atau layanan akademik yang tidak memadai

Siswa atau orang tua menilai bahwa pelaksanaan pembelajaran tidak sesuai standar sekolah atau IB, seperti:

- a. Ketidakhadiran guru yang berulang dan mengganggu proses belajar.
- b. Penilaian atau asesmen yang tidak transparan atau tidak mengikuti prosedur sekolah.
- c. Praktik mengajar yang tidak efektif atau tidak sesuai kurikulum.
- d. Manajemen kelas yang kurang kondusif.

3. Fasilitas dan layanan sekolah

Keluhan terkait kondisi fasilitas atau layanan yang berdampak pada kenyamanan dan keselamatan siswa, termasuk fasilitas boarding, ruang kelas, laboratorium, sarana ibadah, dan lingkungan sekolah.

4. Aspek sosial-emosional dan pembinaan

Komplain mengenai interaksi, dukungan konseling, atau respons staf dalam menangani kebutuhan sosial-emosional siswa.

Catatan:

Komplain dapat diajukan secara lisan atau tertulis. Namun, komplain tanpa identitas (anonim) tidak dapat diproses.

PENANGGUNG JAWAB PENANGANAN KOMPLAIN

Setiap komplain yang diterima oleh sekolah harus ditangani oleh pihak yang tepat sesuai dengan jenis permasalahan dan jalur kewenangan yang berlaku. Pembagian tanggung jawab penanganan komplain adalah sebagai berikut:

1. Penerima Komplain

Komplain hanya dapat diterima secara resmi oleh pihak yang ditunjuk sekolah sesuai dengan jalur penanganan yang berlaku. Pihak yang berwenang menerima komplain pada tahap awal meliputi:

- a. Homeroom Teacher
- b. Wakil Kepala Sekolah sesuai bidang terkait
- c. Koordinator Program (PYP/MYP/DP)
- d. Kepala Sekolah

Dalam hal siswa/orang tua menyampaikan komplain kepada guru atau staf lain di luar pihak tersebut, yang bersangkutan tidak berkewajiban menangani komplain, namun wajib mengarahkan dan meneruskan kepada pihak yang berwenang.

Pihak yang berwenang menerima komplain bertanggung jawab untuk:

- a. Mendengarkan dan mencatat komplain secara objektif, profesional, dan terbatas pada informasi yang relevan.
- b. Memberikan penjelasan awal kepada siswa/orang tua mengenai prosedur serta jalur penanganan komplain yang berlaku.
- c. Meneruskan komplain kepada pihak yang memiliki kewenangan sesuai dengan kategori komplain apabila diperlukan.

Catatan:

- a. Guru mata pelajaran, staf administrasi, atau petugas sekolah bukan penerima komplain resmi, kecuali ditunjuk secara khusus oleh sekolah.
- b. Kebijakan ini bertujuan menjaga kejelasan alur, mencegah kesalahpahaman, dan memastikan setiap komplain ditangani secara tepat.

2. Homeroom Teacher

- a. Menjadi **pintu masuk utama** untuk komplain yang berkaitan dengan pembelajaran, asesmen, manajemen kelas, dan dinamika sosial-emosional di kelas.
- b. Melakukan klarifikasi awal dan upaya penyelesaian pada tingkat kelas.
- c. Meneruskan komplain kepada pihak terkait apabila belum dapat diselesaikan.

3. Wakil Kepala Sekolah / Vice Principal

Untuk efektivitas penanganan, komplain ditangani oleh Wakil Kepala Sekolah sesuai bidangnya:

a. Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan / Student Welfare

- 1) Menangani komplain yang berkaitan dengan:
 - a) Kesejahteraan siswa
 - b) Isu sosial-emosional
 - c) Hubungan antar siswa
 - d) Disiplin dan perlindungan siswa
- 2) Berkoordinasi dengan Counsellor, Homeroom Teacher, Koordinator Program, dan Kepala Sekolah bila diperlukan.

b. Wakil Kepala Sekolah Bidang Sarana dan Prasarana

- 1) Menangani komplain yang berkaitan dengan:
 - a) Sarana dan prasarana sekolah
 - b) Keamanan
 - c) Lingkungan belajar
 - d) Layanan boarding (jika berlaku)
- 2) Berkoordinasi dengan Admin, Manajemen Fasilitas, dan Kepala Sekolah.

4. Koordinator Program (PYP/MYP/DP)

- a. Menangani komplain yang berkaitan dengan **akademik dan asesmen** yang tidak terselesaikan di tingkat guru atau homeroom.
- b. Melakukan mediasi, pemantauan, dan tindak lanjut sesuai dengan ketentuan program masing-masing.
- c. Memberikan laporan dan rekomendasi kepada Kepala Sekolah apabila diperlukan eskalasi.

5. Counsellor / Pembina Asrama

- a. Menangani komplain yang berkaitan dengan kesejahteraan siswa, isu sosial-emosional, atau dinamika kehidupan siswa di sekolah maupun asrama.
- b. Berkoordinasi dengan Wakil Kepala Sekolah Bidang Kesiswaan, Koordinator Program, dan Kepala Sekolah sesuai kebutuhan kasus.

6. Kepala Sekolah

- a. Menangani komplain yang tidak dapat diselesaikan pada tingkat guru, wakil kepala sekolah, koordinator program, atau staf terkait.
- b. Melakukan klarifikasi menyeluruh dan menetapkan keputusan serta tindak lanjut.
- c. Menginformasikan dan meneruskan komplain kepada Yayasan apabila menyangkut isu serius atau melibatkan anggota manajemen sekolah.

7. Yayasan / Board

- a. Menjadi pihak tertinggi dalam penanganan komplain yang tidak terselesaikan di tingkat sekolah.
- b. Dihubungi langsung oleh siswa/orang tua apabila komplain melibatkan Kepala Sekolah atau berkaitan dengan pelanggaran berat dan prinsip fundamental sekolah.

Catatan:

Sekolah berkewajiban membantu siswa/orang tua dalam menyampaikan atau meneruskan komplain kepada pihak yang berwenang sesuai alur eskalasi.

BAGAIMANA SEKOLAH MENANGANI KOMPLAIN

Sekolah berkomitmen untuk menangani setiap komplain secara cepat, profesional, dan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Penanganan komplain dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

1. Penerimaan Komplain

- a. Komplain dapat disampaikan secara lisan atau tertulis kepada Homeroom Teacher, Wakil Kepala Sekolah, Koordinator Program, staf terkait, atau Kepala Sekolah.
- b. Penerima komplain berkewajiban mencatat dan meneruskan komplain kepada pihak yang berwenang sesuai alur eskalasi.
- c. Komplain anonim tidak dapat diproses.

2. Klarifikasi Awal

- a. Pihak yang menerima komplain akan melakukan klarifikasi awal untuk memastikan pemahaman yang akurat terhadap permasalahan.
- b. Jika dapat diselesaikan secara langsung pada tahap ini, penerima komplain wajib memberikan penjelasan atau solusi awal sesuai kapasitasnya.

3. Penanganan Berdasarkan Kategori Komplain

a. Kategori 1 – Lingkungan Tidak Aman / Perilaku yang Menyinggung

Kategori ini mencakup komplain yang berkaitan dengan perlakuan atau perilaku staf yang membuat siswa merasa tidak aman, terhina, terintimidasi, atau tidak nyaman.

Langkah Penanganan:

- 1) Komplain langsung diteruskan kepada Wakil Kepala Sekolah bidang kesiswaan atau Kepala Sekolah.
- 2) Kepala Sekolah melakukan investigasi awal dan dapat memberikan tindakan sementara bila diperlukan.
- 3) Jika komplain melibatkan anggota manajemen, orang tua/siswa dapat menyampaikan langsung kepada Yayasan/Board.
- 4) Hasil investigasi dan keputusan disampaikan kepada pihak pengaju komplain.

Kategori ini **harus ditangani segera** karena menyangkut keselamatan dan kesejahteraan siswa.

b. Kategori 2 – Praktik Pedagogik / Layanan Akademik

Kategori ini mencakup komplain terkait pembelajaran, manajemen kelas, asesmen, atau aspek profesionalisme guru.

Langkah Penanganan:

- 1) **Komplain disampaikan kepada Homeroom Teacher terlebih dahulu.**
 - a) Homeroom menerima, mencatat, dan melakukan klarifikasi awal.
 - b) Homeroom menghubungi guru terkait secara internal untuk mendapatkan penjelasan, *tanpa meminta siswa/orang tua menghadap guru langsung.*
- 2) **Jika belum terselesaikan, Homeroom meneruskan komplain kepada Koordinator Program (PYP/MYP/DP).**
 - a) Koordinator melakukan peninjauan, mediasi, dan menentukan tindakan lanjutan.
 - b) Koordinator dapat melakukan pertemuan internal dengan guru yang bersangkutan.
- 3) **Jika masalah tetap belum terselesaikan, komplain naik ke Kepala Sekolah.**

Kepala Sekolah melakukan peninjauan menyeluruh dan menentukan langkah final.
- 4) **Eskalasi ke Yayasan/Governing Body**

Dilakukan apabila komplain tidak terselesaikan di tingkat sekolah atau melibatkan Kepala Sekolah.

4. Respons dan Tindak Lanjut

1. Sekolah wajib memberikan respons awal dalam waktu wajar, maksimal **5 hari kerja**.
2. Investigasi dapat melibatkan wawancara, observasi kelas, peninjauan dokumen, atau koordinasi dengan pembina asrama/konselor.

5. Penyampaian Hasil

1. Hasil investigasi dan keputusan tindak lanjut disampaikan kepada pihak pengaju komplain.
2. Jika belum memuaskan, komplain dapat terus dinaikkan sesuai jalur eskalasi.

6. Dokumentasi

1. Semua komplain dan langkah tindak lanjut dicatat dalam *Complaint Log* sekolah.
2. Dokumen bersifat rahasia dan hanya diakses oleh pihak berwenang.

7. Evaluasi dan Perbaikan

Komplain yang masuk digunakan sebagai dasar evaluasi untuk meningkatkan sistem pembelajaran, pelayanan, dan lingkungan sekolah.

Action Plan Penanganan Komplain untuk Tiga Program (PYP, MYP dan DP)

PYP



MYP



