



**KABUPATEN
TANGERANG**

PEDOMAN TEKNIS PELAKSANAAN INOVASI DAERAH TAHUN 2026

SAHABAT WALI

(Solusi Digital Pengaduan Wali Murid Berbasis Web)

INOVASI SAHABAT WALI

(Solusi Digital Pengaduan Wali Murid Berbasis Web)

SMP NEGERI 1 SEPATAN KABUPATEN TANGERANG TAHUN 2026

BAB I: PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kabupaten Tangerang merupakan salah satu wilayah dengan jumlah penduduk dan peserta didik yang besar serta tingkat mobilitas masyarakat yang tinggi. Kondisi tersebut berdampak pada kompleksitas pengelolaan layanan pendidikan di sekolah, khususnya dalam membangun komunikasi yang efektif antara pihak sekolah dan wali murid. Peran wali murid tidak hanya sebagai pendamping belajar anak di rumah, tetapi juga sebagai mitra strategis sekolah dalam menjaga mutu dan akuntabilitas layanan pendidikan.

Namun, pada praktiknya, mekanisme penyampaian pengaduan, saran, masukan, apresiasi, maupun aspirasi dari wali murid masih menghadapi berbagai kendala. Sebagian besar sekolah masih mengandalkan cara konvensional seperti penyampaian lisan, buku catatan fisik, atau melalui pesan singkat yang sering kali tercecer, tidak terdokumentasi dengan baik, serta lambat dalam penanganannya. Ketiadaan sistem pengaduan yang terstandarisasi dan transparan tidak hanya berisiko terhadap rendahnya kepuasan layanan, tetapi juga menghambat pencapaian target peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang pendidikan.

Menanggapi isu strategis tersebut, SMP Negeri 1 Sepatan menginisiasi program **SAHABAT WALI (Solusi Digital Pengaduan Wali Murid Berbasis Web)**. Inovasi ini hadir sebagai solusi transformatif yang memadukan teknologi digital dengan pelayanan publik yang responsif. SAHABAT WALI mentransformasi sistem komunikasi konvensional menjadi platform digital berbasis web yang terintegrasi, memungkinkan wali murid menyampaikan aspirasi dan pengaduan secara real-time, transparan, dan akuntabel.

1.2 Urgensi Inovasi

Inovasi SAHABAT WALI sangat urgen sebagai instrumen peningkatan kualitas pelayanan publik dan transparansi manajemen sekolah. Urgensinya terletak pada upaya menjembatani komunikasi

dua arah yang efektif, mempercepat penyelesaian masalah atau keluhan, serta mendorong indeks kepuasan layanan pendidikan di Kabupaten Tangerang secara sistemik.

1.3 Landasan Hukum Pelaksanaan

Landasan hukum inovasi ini meliputi:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah;
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

1.4 Tujuan Inovasi

Tujuan utama meliputi:

- Menyediakan platform digital pengaduan wali murid yang terintegrasi dan mudah diakses.
- Meningkatkan kualitas pelayanan sekolah melalui penanganan pengaduan yang cepat, tepat, dan terukur.
- Mendukung transformasi digital layanan pendidikan di Kabupaten Tangerang.
- Membangun kepercayaan dan partisipasi aktif wali murid dalam pengelolaan sekolah.

1.5 Manfaat Strategis

Inovasi ini memberikan manfaat bagi:

- **Bagi Sekolah:** Memiliki data pengaduan yang terdokumentasi sebagai bahan evaluasi, memudahkan monitoring manajemen sekolah, serta meningkatkan citra sebagai institusi yang transparan dan profesional.
- **Bagi Wali Murid:** Dapat menyampaikan keluhan dan aspirasi kapan saja dan di mana saja, serta mendapatkan kepastian tindak lanjut pengaduan secara real-time.
- **Bagi Pemerintah Daerah:** Mendukung program peningkatan kualitas layanan publik dan digitalisasi pendidikan serta menjadi model praktik baik (best practice).

BAB II: TATA KELOLA DAN ALUR PELAKSANAAN

2.1 Alur Layanan Program SAHABAT WALI

Pelaksanaan inovasi SAHABAT WALI dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis:

1. **Registrasi & Login:** Wali murid mengakses platform berbasis web dan masuk menggunakan akun terdaftar.
2. **Pengiriman Pengaduan:** Wali murid mengisi formulir pengaduan, kritik, saran, atau aspirasi beserta lampiran bukti pendukung jika ada.
3. **Verifikasi & Disposisi:** Tim admin sekolah menerima, memverifikasi, dan mendisposisikan pengaduan kepada unit atau bidang yang berwenang.
4. **Tindak Lanjut & Penanganan:** Pihak sekolah memproses dan menyelesaikan pengaduan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).
5. **Pelaporan & Evaluasi:** Wali murid dapat memantau status penyelesaian secara real-time, dan manajemen sekolah melakukan evaluasi berkala berdasarkan data pengaduan.

2.2 Matriks Kecepatan Penciptaan dan Implementasi Inovasi (Januari – Maret)

No	Tahapan Kegiatan	Uraian Alur & Aktivitas Operasional	Januari	Februari	Maret
1	Persiapan & Pengembangan Sistem	• Perancangan arsitektur web dan uji coba fitur pengaduan. • Koordinasi tim pengelola layanan sekolah.	✓ Selesai	-	-
2	Sosialisasi & Uji Coba	• Sosialisasi penggunaan platform kepada wali murid. • Uji coba layanan pengaduan secara	-	✓ Selesai	-

No	Tahapan Kegiatan	Uraian Alur & Aktivitas Operasional	Januari	Februari	Maret
		terbatas.			
3	Implementasi Penuh & Evaluasi	• Peluncuran resmi layanan SAHABAT WALI. • Monitoring, evaluasi berkala, dan pelaporan kinerja.			✓ Selesai

2.3 Monitoring dan Evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala melalui rekapitulasi data pengaduan masuk, kecepatan waktu tanggap (response time), tingkat kepuasan pengguna (feedback wali murid), serta audit performa sistem web untuk memastikan layanan berjalan optimal.

BAB III: KELUARAN (OUTPUT) DAN DAMPAK (OUTCOME)

3.1 Keluaran (Output)

Implementasi inovasi SAHABAT WALI menghasilkan luaran konkret yang terukur, meliputi:

- **Platform Digital Pengaduan:** Terbangunnya sistem aplikasi berbasis web yang responsif, mudah diakses melalui komputer maupun gawai pintar tanpa perlu instalasi aplikasi tambahan.
- **Basis Data Dokumentasi Pengaduan:** Sistem pencatatan digital yang terpusat dan terstruktur untuk setiap keluhan, saran, maupun aspirasi yang masuk dari wali murid.
- **Standar Prosedur Operasional (SOP):** Tersedianya alur penanganan pengaduan yang jelas, transparan, dan akuntabel bagi petugas pengelola di sekolah.

3.2 Dampak (Outcome)

Penerapan inovasi SAHABAT WALI memberikan dampak transformatif bagi ekosistem pelayanan di SMP Negeri 1 Sepatan, antara lain:

- **Peningkatan Kualitas Layanan Publik:** Penanganan pengaduan yang lebih cepat, tepat, dan terukur berhasil meningkatkan indeks kepuasan wali murid terhadap manajemen sekolah.
- **Transparansi dan Akuntabilitas:** Komunikasi dua arah yang terbangun secara transparan memperkuat kepercayaan publik serta posisi wali murid sebagai mitra strategis pendidikan.
- **Transformasi Digital Sekolah:** Mendorong budaya kerja berbasis teknologi informasi dan mempercepat adopsi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan pendidikan Kabupaten Tangerang.