KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA GORONTALO
MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 1 KOTA GORONTALO

Jalan Poigar Molosipat U Kec. Sipatana Kota Gorontalo
e-mial : mtsn1kotagorontalo@gmail.com Website : mtsn1go.sch.id

Nomor SOP	: 014/SOP.PIP/A3/2026
Tanggal Pembuatan	: 10 Januari 2026
Tanggal Revisi	: 22 Februari 2026
Tanggal Efektif	: 01 Maret 2026
Disahkan oleh	: Kepala Madrasah Dr. H. Rommy BAu, S.Ag, M.Pd.I NIP. 197203061996031001

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (antara lain Pasal 9 dan Pasal 11)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pengklasifikasian Informasi Publik
4. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik
5. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan

Keterkaitan

1. SOP Pelayanan Permohonan Informasi Publik
2. SOP Penanganan Sengketa Informasi Publik
3. SOP Pelayanan Informasi Data Peserta Didik
4. SK Tim Pengelola Pengaduan

Peringatan

Apabila SOP tidak dilaksanakan, pengaduan masyarakat tidak tertangani tepat waktu, identitas pengadu tidak terlindungi, dan kepercayaan publik terhadap layanan madrasah menurun.

Kualifikasi Pelaksana

1. Memahami ketentuan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan
2. Memahami klasifikasi pengaduan dan kewenangan penanganannya
3. Mampu mencatat, menelaah, dan mengklarifikasi pengaduan secara objektif
4. Mampu mengelola register, arsip, dan laporan pengaduan

Peralatan/ Perlengkapan

1. Komputer/laptop dan koneksi internet
2. Formulir pengaduan, register pengaduan, dan kotak pengaduan
3. Akses SP4N-LAPOR!, WhatsApp, dan email resmi madrasah
4. Alat tulis, printer, dan ruang arsip

Pencatatan dan Pendataan

1. Formulir pengaduan dan register pengaduan
2. Hasil telaah, klarifikasi, dan hasil penanganan
3. Persetujuan Kepala Madrasah dan surat tanggapan
4. Bukti tanggapan, rekap, dan laporan monev pengaduan

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS)

NO	KEGIATAN	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pengaduan	Tim Pengawasan	Kepala Madrasah	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengadu menyampaikan pengaduan secara langsung, tertulis, atau daring (SP4N-LAPOR!, WhatsApp, email, kotak pengaduan) disertai uraian dan bukti					Identitas, uraian pengaduan, bukti pendukung	Sewaktu-waktu	Pengaduan masyarakat	
2	Menerima pengaduan, mencatat dalam register, dan memberikan tanda bukti atau nomor pengaduan					Formulir pengaduan, register pengaduan	1 hari kerja	Tanda bukti dan register	
3	Menelaah dan memverifikasi pengaduan: kewenangan madrasah, kelengkapan, dan klasifikasi (layanan, etik/disiplin, sarana, lainnya)					Pengaduan, register, ketentuan kewenangan	2 hari kerja	Hasil telaah dan klasifikasi	
4	Memutuskan apakah pengaduan dapat diproses. Bila tidak, Petugas meneruskan ke instansi berwenang atau meminta kelengkapan, dan memberi tahu pengadu		TIDAK	YA		Hasil telaah	Pada hari yang sama	Keputusan dapat/tidak dapat diproses	

NO	KEGIATAN	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pengadu	Petugas Pengaduan	Tim Pengawasan	Kepala Madrasah	Kelengkapan	Waktu	Output	
5	Menindaklanjuti pengaduan (klarifikasi, pengumpulan bukti), menyusun hasil penanganan dan rekomendasi, lalu mengajukan kepada Kepala Madrasah					Hasil telaah, bukti klarifikasi, konsep hasil	5 hari kerja	Hasil penanganan dan rekomendasi	
6	Menyetujui hasil penanganan dan menetapkan tindak lanjut					Hasil penanganan, rekomendasi	2 hari kerja	Persetujuan dan keputusan tindak lanjut	
7	Menyampaikan tanggapan atau hasil penanganan kepada pengadu, dan mencatat dalam register					Surat tanggapan, register	2 hari kerja	Tanggapan diterima pengadu	
8	Mengarsipkan berkas, merekap pengaduan, dan mengevaluasi penanganan secara berkala sebagai bahan monev					Register, berkas pengaduan	Berkala setiap 6 bulan dan insidentil	Arsip dan laporan rekap/monev pengaduan	