

Informasi Publik, Pengaduan, dan Perlindungan Pelapor

SOP-526/Mi.17.13-2/OT.01.3/09/2026

BERLAKU MULAI 28 SEPTEMBER 2026 | Tanggal penetapan: 28 September 2026

Identitas dan pengendalian	Keterangan
Klasifikasi / versi	OT.01.3 - Penyusunan Prosedur Kerja 2026-09-27.2
Tujuan / keluaran	Permintaan/laporan diteruskan dan ditangani sesuai kewenangan.
Lingkup	Tanda terima, disposisi, balasan dan jalur keberatan.
Penanggung jawab / pelaksana	Petugas layanan/pengelola pengaduan; Petugas layanan; pengelola pengaduan; kepala/pejabat terkait
Masukan	Permintaan informasi/laporan dengan data minimum dan kontak balasan bila dibutuhkan.
Kualifikasi pelaksana	Mampu mencatat laporan secara netral, menilai urgensi, menjaga kerahasiaan, melayani aksesibilitas dan merujuk ke PPID/penanganan khusus.
Target layanan	Konfirmasi penerimaan usulan 1 hari kerja; respons awal keluhan biasa 3 hari kerja; tenggat hukum layanan khusus tetap diutamakan. Tenggat hukum/jadwal resmi tetap diutamakan.
Catatan	Dokumen internal madrasah.
Masa berlaku	SOP ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan diganti, direvisi, atau dinyatakan tidak berlaku melalui keputusan pejabat yang berwenang.

Prosedur dan Mutu Baku

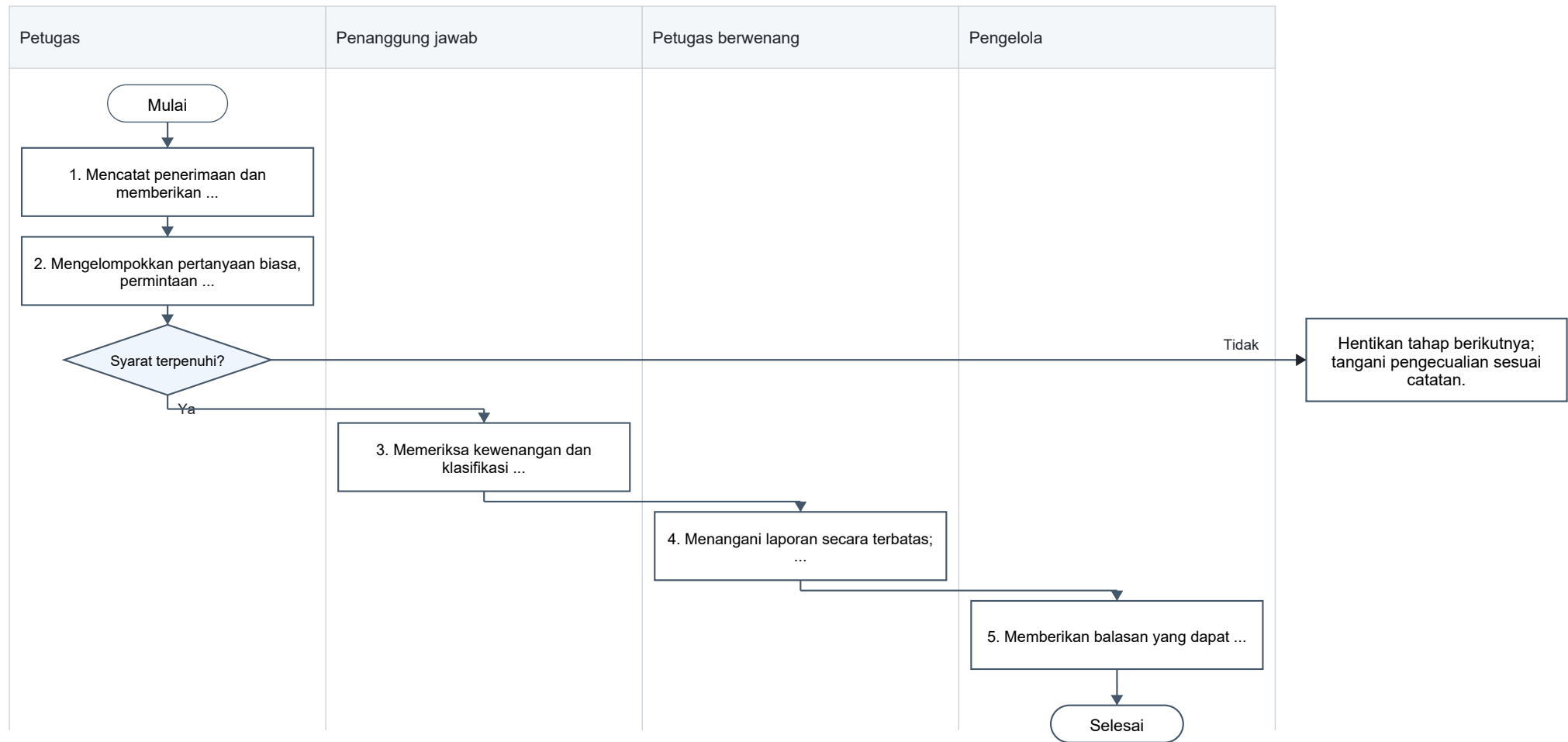
SOP-526/Mi.17.13-2/OT.01.3/09/2026

No	Pelaksana	Kegiatan	Waktu	Keluaran / bukti
1	Petugas	Mencatat penerimaan dan memberikan nomor rujukan; menawarkan kanal akses yang sesuai kebutuhan pengguna.	15 menit; kondisi mendesak segera	Tanda terima.
2	Petugas	Mengelompokkan pertanyaan biasa, permintaan informasi, keluhan layanan, atau laporan keselamatan/kekerasan. Risiko segera diteruskan tanpa menunggu antrean biasa.	30 menit	Prioritas dan penanggung jawab.
3	Penanggung jawab	Memeriksa kewenangan dan klasifikasi data. Permintaan informasi resmi diteruskan ke fungsi PPID sesuai tata cara dan tenggat hukum yang berlaku.	1 hari kerja untuk penentuan penanggung jawab	Tindak lanjut/rujukan.
4	Petugas berwenang	Menangani laporan secara terbatas; menjaga identitas pelapor/anak, tidak melakukan mediasi yang membahayakan korban, dan mengikuti mekanisme khusus yang berlaku.	Respons awal usulan 3 hari kerja untuk keluhan biasa	Hasil penanganan terbatas.
5	Pengelola	Memberikan balasan yang dapat dipahami, jalur keberatan yang sah, serta rekap anonim untuk perbaikan.	1 hari kerja setelah hasil diterima untuk balasan	Balasan dan evaluasi.

Waktu merupakan standar internal; tenggat peraturan dan kalender resmi didahulukan. Tahap berikutnya hanya dijalankan setelah persyaratan tahap sebelumnya terpenuhi.

Diagram Alur Lintas Pelaksana

SOP-526/Mi.17.13-2/OT.01.3/09/2026



Titik keputusan: Masalah termasuk kewenangan layanan dan aman ditangani melalui jalur biasa?

Jalur tidak / pengecualian: Tidak: rujuk PPID/pejabat atau penanganan perlindungan; risiko keselamatan tidak menunggu antrean. Pelapor memperoleh penjelasan jalur tindak lanjut.

Pengendalian dan Rujukan

Mutu hasil

Tidak ada retaliasi; identitas korban/pelapor dijaga; laporan mendesak diprioritaskan.

Arsip dan bukti

Register terbatas, disposisi, hasil, balasan; laporan statistik tanpa identitas.

Risiko / peringatan

Nomor kontak, pejabat PPID, jalur rujukan dan tenggat resmi harus diverifikasi sebelum pengesahan; jangan mempublikasikan tuduhan/identitas korban.

Kewenangan

Prosedur operasional internal untuk pelaksanaan layanan sesuai kewenangan dan sumber rujukan; bukan penetapan hak akses baru.

Sarana dan biaya

Akun individual, perangkat dan aplikasi sesuai penugasan; dokumen sah serta penyimpanan terbatas. Tidak menetapkan pungutan baru. Pengeluaran hanya melalui anggaran dan pejabat yang berwenang.

Evaluasi dan pengaduan

Evaluasi setiap semester dan saat aturan atau risiko berubah. Pengaduan melalui kanal resmi madrasah; catat tindak lanjut dan lindungi identitas. Peninjauan berkala tidak mengakhiri masa berlaku SOP.

Rujukan

PermenPANRB 15/2014 — pedoman standar pelayanan - <https://peraturan.go.id/id/permenpanrb-no-15-tahun-2014>

UU 27/2022 — Pelindungan Data Pribadi - <https://peraturan.go.id/id/uu-no-27-tahun-2022>

PMA 73/2022 — pencegahan dan penanganan kekerasan seksual - <https://peraturan.go.id/id/permenag-no-73-tahun-2022>

Pengesahan

Kotabaru, 28 September 2026

Plt. Kepala MIN 2 Kotabaru

Ttd.

Muhammad Syahrullah, S.Pd

NIP 198702122009011002

Berlaku sejak tanggal penetapan yang tercantum. Penetapan mengikuti pernyataan kepala madrasah. Teks Ttd. bukan sertifikat tanda tangan elektronik.