

**PEDOMAN MEKANISME PENGADUAN PELANGGARAN DISIPLIN DAN
PENYALAHGUNAAN WEWENANG 2026
PPID MAN 3 PASAMAN BARAT**

Dokumen ini memuat mekanisme pengaduan, SOP, formulir, register, alur, serta hak dan kewajiban pelapor.

1. Mekanisme Pengaduan

Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan melalui layanan tatap muka, surat tertulis kepada Kepala MAN 3 Pasaman Barat/Tim Penanganan Pengaduan, atau kanal resmi Kementerian Agama.

2. SOP Penanganan Pengaduan

No.	Tahapan	Uraian Kegiatan	Penanggung Jawab	Waktu
1	Penerimaan Pengaduan	Menerima pengaduan secara langsung, surat, atau media elektronik.	Petugas PPID	Hari yang sama
2	Registrasi	Memberikan nomor registrasi dan mencatat dalam Buku Register Pengaduan.	Petugas PPID	Maksimal 1 hari kerja
3	Verifikasi Administratif	Memeriksa kelengkapan identitas (bila tidak anonim), kronologi, dan bukti pendukung.	Tim PPID	Maksimal 3 hari kerja
4	Telaah Awal	Menentukan apakah pengaduan menjadi kewenangan madrasah atau harus diteruskan kepada instansi lain.	Tim Penanganan Pengaduan	Maksimal 5 hari kerja
5	Klarifikasi	Meminta keterangan dari pelapor, terlapor, saksi, atau pihak terkait bila diperlukan.	Tim Pemeriksa	Sesuai kebutuhan
6	Investigasi	Pemeriksaan fakta dan pengumpulan bukti.	Tim Pemeriksa	Sesuai kompleksitas kasus
7	Rekomendasi	Menyusun hasil pemeriksaan beserta rekomendasi tindak lanjut.	Tim Pemeriksa	Setelah investigasi selesai
8	Keputusan	Kepala Madrasah menetapkan tindak lanjut sesuai kewenangan.	Kepala Madrasah	Sesuai ketentuan
9	Arsip	Seluruh dokumen disimpan sebagai arsip pengaduan.	PPID	Berkelanjutan

3. Formulir Pengaduan

Formulir Penerimaan Pengaduan

FORMULIR PENGADUAN MASYARAKAT

Nomor Registrasi :

Tanggal :

A. Identitas Pelapor

Nama :

Status :

☐ Orang Tua/Wali

☐ Peserta Didik

☐ Guru

☐ Tenaga Kependidikan

☐ Masyarakat

☐ Lainnya :

Alamat :

Nomor HP :

Email :

B. Pihak yang Dilaporkan

Nama :

Jabatan :

C. Uraian Pengaduan

.....

.....

.....

D. Bukti Pendukung

- ☐ Foto
- ☐ Dokumen
- ☐ Screenshot
- ☐ Video
- ☐ Rekaman Suara
- ☐ Bukti Lainnya

E. Pernyataan Pelapor

Saya menyatakan bahwa laporan ini dibuat dengan itikad baik dan berdasarkan fakta yang saya ketahui.

Pelapor,

(.....)

4. Buku Register

No	Nomor Registrasi	Tanggal	Nama Pelapor	Pokok Pengaduan	Status	Tindak Lanjut	Keterangan
1							

5. Alur

Pengaduan → Registrasi → Verifikasi → Telaah → Investigasi → Rekomendasi → Keputusan → Arsip



No	Tahapan Kegiatan	Pelaksana / Penanggung Jawab	Output / Hasil
1	Penyampaian & Penerimaan	Pengadu & Petugas PPID	Berkas Pengaduan Masuk
2	Registrasi & Verifikasi	Petugas Administrasi PPID	Nomor Agenda & Kelengkapan Berkas
3	Telaah Awal	Tim Teknis / Pejabat PPID	Lembar Disposisi Kewenangan
4	<i>Jika Bukan Kewenangan</i>	Pejabat PPID	Surat Terusan ke Instansi Luar
5	<i>Jika Kewenangan MAN 3</i>	Tim Investigasi	Laporan Hasil Investigasi & Klarifikasi
6	Perumusan Solusi	Tim Penanganan Pengaduan	Naskah Rekomendasi

No	Tahapan Kegiatan	Pelaksana / Penanggung Jawab	Output / Hasil
	Keputusan		Tanggapan Resmi
8	Penyelesaian Akhir	Petugas PPID	Penyerahan Hasil ke Pelapor & Pengarsipan

6. Hak dan Kewajiban Pelapor

Hak: kerahasiaan identitas, pelayanan, informasi perkembangan.

Kewajiban: laporan jujur dan beritikad baik.

Ditetapkan di Kinali, Juni 2026
Kepala MAN 3 Pasaman Barat



Irfan Safi'i Ritonga, S.Pd,I M.A
NIP.197909182007101001