



PEMERINTAH KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

DINAS PENDIDIKAN

Jalan H. Sibli Imansyah No. 1 RT 6 RW 2, Kel. Bukat, Kec. Barabai
Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan 71315
Telepon: 083830301333 | Laman: disdik.hstkab.go.id | Posel: disdik@hstkab.go.id

STANDAR MEKANISME DAN ALUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH TAHUN 2026

Dinas Pendidikan Kabupaten Hulu Sungai Tengah berkomitmen membuka saluran partisipasi dan penanganan aspirasi publik secara terbuka, transparan, cepat, dan akuntabel. Standar ini menjadi pedoman bagi seluruh petugas dan unit kerja dalam menerima, menelaah, menindaklanjuti, dan menyelesaikan pengaduan dan konsultasi masyarakat.

A. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

B. PENGERTIAN

1. **Pengaduan** adalah penyampaian keluhan oleh pengguna layanan kepada Dinas atas pelayanan yang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh petugas.
2. **Konsultasi** adalah permintaan informasi, penjelasan, atau arahan mengenai persyaratan, prosedur, dan ketentuan layanan.
3. **Pelapor** adalah perseorangan, kelompok, atau lembaga, termasuk guru, tenaga kependidikan, satuan pendidikan, peserta didik, dan orang tua/wali, yang menyampaikan pengaduan atau konsultasi.
4. **Tim Pengelola Pengaduan** adalah petugas yang ditunjuk untuk menerima, meregistrasi, menelaah, meneruskan, dan memantau penyelesaian pengaduan.
5. **Nomor Tiket** adalah nomor registrasi unik yang diberikan kepada setiap pengaduan sebagai tanda terima dan alat penelusuran status.

C. KANAL RESMI PENGADUAN DAN KONSULTASI

No.	Kanal	Alamat / Akses	Waktu Layanan
1	Tatap muka langsung	Ruang Khusus Pengaduan, Unit Layanan Terpadu (ULT) Dinas Pendidikan, Jalan H. Sibli Imansyah No. 1, Barabai	Hari dan jam kerja
2	SP4N-LAPOR!	www.lapor.go.id atau SMS 1708	Setiap saat; ditindaklanjuti pada hari kerja
3	WhatsApp Hotline	0838-3030-1333	Pesan diterima 24 jam; ditanggapi pada jam kerja

No.	Kanal	Alamat / Akses	Waktu Layanan
4	Surat elektronik	disdik@hstkab.go.id	Setiap saat; ditindaklanjuti pada hari kerja
5	Kotak saran dan pengaduan	Ruang tunggu ULT Dinas Pendidikan	Dibuka dan direkap setiap hari Jumat
6	Laman resmi	disdik.hstkab.go.id, menu Layanan Pengaduan	Setiap saat; ditindaklanjuti pada hari kerja

D. PELAKSANA

No.	Unsur	Tugas
1	Penanggung Jawab: Sekretaris Dinas	Mengendalikan pengelolaan pengaduan dan menetapkan langkah atas pengaduan yang bersifat lintas bidang atau berdampak luas.
2	Koordinator: Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Mengoordinasikan Tim Pengelola, memverifikasi kategori, memantau SLA, dan menyusun rekapitulasi serta laporan monitoring dan evaluasi.
3	Tim Pengelola Pengaduan (petugas ULT dan admin kanal digital)	Menerima, meregistrasi, memberikan nomor tiket, menelaah awal, meneruskan kepada unit teknis, dan menyampaikan umpan balik kepada pelapor.
4	Unit Teknis: Bidang Pembinaan SD, Bidang Pembinaan SMP, Bidang Sarana Prasarana dan Kelembagaan, serta Sub Bagian pada Sekretariat	Melakukan klarifikasi, verifikasi faktual, penanganan teknis, dan menyusun bahan jawaban sesuai kewenangan.

E. KATEGORI PENGADUAN

No.	Kategori	Contoh	Penanganan
1	Informasi/konsultasi umum	Persyaratan legalisir ijazah, jadwal penerimaan murid baru, petunjuk teknis BOSP	Dijawab langsung oleh Tim Pengelola atau unit teknis
2	Keluhan layanan	Layanan terlambat, berkas tidak diproses, kendala sistem pendaftaran daring, sarana sekolah rusak	Diteruskan kepada unit teknis melalui Tahap 3
3	Dugaan pelanggaran	Pungutan liar, gratifikasi, diskriminasi, perilaku tidak patut petugas	Diteruskan kepada atasan terlapor dan ditangani sesuai ketentuan Kode Etik dan Kode Perilaku; identitas pelapor dirahasiakan

F. ALUR TAHAPAN PENANGANAN PENGADUAN

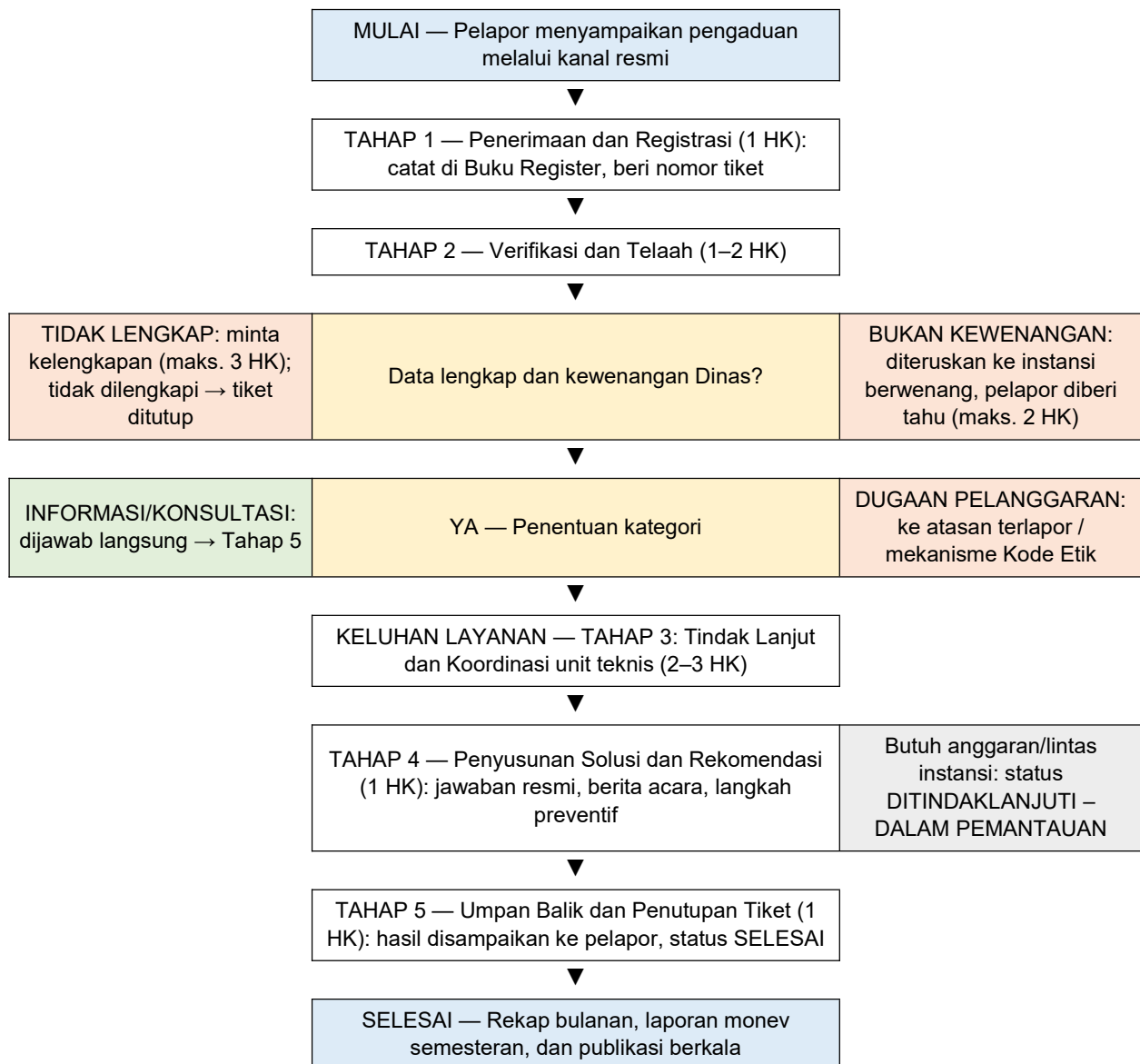
Tahap	Nama Tahapan	Uraian Kegiatan	Pelaksana / Output	Standar Waktu
1	Penerimaan dan Registrasi	Menerima laporan melalui kanal resmi, mencatat dalam Buku Register Pengaduan, dan memberikan tanda terima berupa nomor tiket.	Tim Pengelola / Register dan nomor tiket	1 hari kerja
2	Verifikasi dan Telaah	Memeriksa substansi, kejelasan data pendukung, dan kewenangan, serta menentukan kategori (informasi/konsultasi umum, keluhan layanan, atau dugaan pelanggaran).	Koordinator / Lembar telaah dan kategori	1–2 hari kerja

Tahap	Nama Tahapan	Uraian Kegiatan	Pelaksana / Output	Standar Waktu
3	Tindak Lanjut dan Koordinasi	Meneruskan kepada unit teknis untuk klarifikasi, verifikasi faktual lapangan, atau penanganan teknis dan perbaikan sistem.	Unit teknis / Bahan jawaban dan hasil verifikasi	2–3 hari kerja
4	Penyusunan Solusi dan Rekomendasi	Menyusun naskah jawaban resmi, berita acara penyelesaian, dan langkah preventif agar permasalahan serupa tidak terulang.	Unit teknis dan Koordinator / Jawaban resmi, berita acara	1 hari kerja
5	Umpan Balik dan Penutupan Tiket	Menyampaikan hasil penanganan kepada pelapor melalui kanal yang digunakan, serta mencatat status "SELESAI" pada sistem dan Buku Register.	Tim Pengelola / Status tiket SELESAI	1 hari kerja
	Jangka waktu penyelesaian standar			paling lama 8 hari kerja

Ketentuan khusus:

1. Pengaduan yang datanya belum lengkap dimintakan kelengkapan kepada pelapor paling lama 3 (tiga) hari kerja; apabila tidak dilengkapi, tiket ditutup dengan pemberitahuan kepada pelapor.
2. Pengaduan yang bukan kewenangan Dinas diteruskan kepada instansi yang berwenang dan pelapor diberi tahu paling lama 2 (dua) hari kerja.
3. Pengaduan yang penyelesaiannya memerlukan anggaran, survei teknis, atau koordinasi lintas instansi (misalnya rehabilitasi sarana sekolah) dinyatakan telah ditindaklanjuti setelah Tahap 4, dengan status "DITINDAKLANJUTI – DALAM PEMANTAUAN" sampai penyelesaian akhir, dan pelapor menerima informasi perkembangan secara berkala.
4. Pengaduan melalui SP4N-LAPOR! ditanggapi dan diperbarui statusnya pada aplikasi sesuai ketentuan pengelolaan SP4N-LAPOR!, di samping dicatat dalam Buku Register.

G. BAGAN ALUR PENANGANAN PENGADUAN



H. JAMINAN DAN HAK PELAPOR

1. **Bebas biaya:** seluruh proses penerimaan dan tindak lanjut pengaduan tidak dipungut biaya (Rp0,-/GRATIS).
2. **Kerahasiaan identitas:** identitas pelapor dijamin kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk perlindungan data pribadi.
3. **Bebas dari tindakan balasan:** pelapor yang beritikad baik tidak boleh mendapat perlakuan diskriminatif, intimidasi, atau hambatan layanan akibat pengaduannya.
4. **Kepastian informasi:** pelapor berhak memperoleh informasi perkembangan status tindak lanjut paling lama 7 (tujuh) hari kerja sejak pengaduan diregistrasi, dengan menyebutkan nomor tiket.
5. **Hak mengajukan pengaduan lanjutan:** apabila tidak puas atas penyelesaian, pelapor dapat menyampaikan keberatan kepada Sekretaris Dinas atau melalui SP4N-LAPOR! dan Ombudsman Republik Indonesia.

I. KEWAJIBAN PELAPOR

- a. mencantumkan identitas dan kontak yang dapat dihubungi (identitas tetap dirahasiakan);
- b. menguraikan pengaduan secara jelas, meliputi waktu, tempat, pihak terkait, dan kejadian;

- c. melampirkan bukti pendukung apabila ada; dan
- d. menyampaikan pengaduan dengan itikad baik dan tidak mengandung fitnah atau ujaran kebencian.

J. PENCATATAN, PELAPORAN, DAN EVALUASI

- 1. Setiap pengaduan dari seluruh kanal wajib dicatat dalam satu Buku Register Pengaduan sesuai format pada Lampiran II, termasuk tanggal diterima, tanggal tanggapan, dan tanggal selesai.
- 2. Nomor tiket menggunakan format **ADU/DISDIK/2026/[bulan]/[nomor urut]**, contoh: ADU/DISDIK/2026/09/0001.
- 3. Koordinator menyusun rekapitulasi setiap bulan dan laporan monitoring dan evaluasi setiap semester kepada Kepala Dinas.
- 4. Rekapitulasi jumlah, kategori, dan status pengaduan dipublikasikan secara berkala pada laman resmi Dinas tanpa mencantumkan identitas pelapor.
- 5. Hasil evaluasi pengaduan digunakan sebagai bahan perbaikan Standar Pelayanan dan tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.

Barabai, 5 Januari 2026

**KEPALA DINAS PENDIDIKAN
KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH,**



H. MUHAMMAD ANHAR, S.STP., M.E.
Pembina Tingkat I (IV/b)
NIP 19820916 200012 1 002

LAMPIRAN I

Standar Mekanisme dan Alur Penanganan
Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan
Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2026

FORMULIR PENGADUAN DAN KONSULTASI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Nomor Tiket : ADU/DISDIK/2026/...../..... (diisi petugas)

A. Identitas Pelapor (dirahasiakan)

Nama :
Status : Guru / Tendik / Kepala Sekolah / Orang Tua/Wali /
Masyarakat / Lainnya *)
Instansi/Sekolah :
Nomor HP/WhatsApp :
Alamat Posel :

B. Isi Pengaduan/Konsultasi

Jenis : Konsultasi / Keluhan Layanan / Dugaan Pelanggaran *)
Layanan yang diadukan :
Waktu dan tempat kejadian :
Pihak/unit terkait :

Uraian singkat:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Bukti pendukung terlampir: Ada / Tidak ada *)

Diterima oleh petugas,
Tanggal:

Barabai, 2026
Pelapor,

(.....)

(.....)

*) coret yang tidak perlu

LAMPIRAN II

Standar Mekanisme dan Alur Penanganan
Pengaduan Masyarakat pada Dinas Pendidikan
Kabupaten Hulu Sungai Tengah Tahun 2026

**FORMAT BUKU REGISTER PENGADUAN DAN KONSULTASI
DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH TAHUN 2026**

No.	Nomor Tiket	Tanggal Diterima	Kanal	Pelapor (inisial/ status)	Kategori	Ringkasan Pengaduan	Unit Tindak Lanjut	Tanggal Tanggapan	Tanggal Selesai	Status
Contoh	ADU/DISDIK/ 2026/09/0001	14/09/2026	WhatsApp	A.R. / Guru	Keluhan layanan	Berkas usul kenaikan pangkat belum ada kabar	Subbag Umum dan Kepegawaian	15/09/2026	18/09/2026	SELESAI
1										
2										
3										
4										
5										
6										

Status: BARU – DIVERIFIKASI – DIPROSES – DITINDAKLANJUTI (DALAM PEMANTAUAN) – SELESAI – DITUTUP (tidak dilengkapi/bukan kewenangan). Baris "Contoh" dihapus pada saat penggunaan.