



**KEMENTERIAN AGAMA RI
KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA JAKARTA BARAT
MAN 10 JAKARTA BARAT**

Nomor SOP	H-834/Man 09.10.011.01.4/2024
Tanggal Pembuatan	11 Desember 2024
Tanggal Revisi	
Tanggal Efektif	1 Januari 2025
Disahkan Oleh	Kepala Madrasah Drs. Rahmi Indriani

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar hukum:		Kualifikasi Pelaksana						
1. Keputusan Menteri Agama Nomor 95 Tahun 2014 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Dumas) dan Whistle Blowing System (WBS) di lingkungan Kementerian Agama.		1. Memahami peraturan perundang undangan terkait dengan Pengaduan Masyarakat. 2. Data dan Informasi terkait tentang Pengaduan Masyarakat.						
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan						
Kepala Madrasah, Kepala Urusan Tata Usaha dan Wakil Kepala Madrasah bidang Humas		1. Laptop / PC 2. Printer 3. Arsip 4. ATK						
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan						
Jika SOP kegiatan ini tidak dilaksanakan maka dapat terjadi pengambilan keputusan yang tidak obyektif		Disimpan sebagai data elektronik dan manual.						
No	Aktivitas/Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Pemohon	Petugas Pelayanan	Kepala Madrasah	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
1	Melaporkan pelanggaran baik melalui Website atau kotak aduan				Website pengaduan / Kotak pengaduan	15 menit	Data Aduan	
2	Memeriksa dan merekap hasil laporan pelanggaran setiap akhir bulan yang terdapat pada website ataupun kotak aduan				Data Aduan	30 menit	Rekap Laporan Pelanggaran	
3	Meneruskan laporan aduan kepada Kepala Madrasah				Rekap Laporan Pelanggaran	1 hari	Rencana tindak lanjut	
4	Menindaklanjuti pelanggaran dan menyelesaikannya. Jika belum terselesaikan maka diteruskan ke Itjen.				Rencana tindak lanjut			
5	Meneruskan laporan pelanggaran ke Itjen.							
6	Menyimpan dan mengarsipkan							