

ALUR PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

A. Pengaduan Langsung (Tatap Muka)

1. Pemohon menyampaikan surat atau formulir pengaduan kepada Petugas Layanan Pengaduan.
2. Petugas melakukan pencatatan dan registrasi pengaduan.
3. Pengaduan diteruskan kepada Unit Pelayanan Pengaduan untuk dilakukan verifikasi dan analisis.
4. Hasil verifikasi disampaikan kepada Kepala Dinas Pendidikan dan/atau bidang terkait untuk mendapatkan tindak lanjut.
5. Bidang terkait melaksanakan penanganan dan penyelesaian pengaduan.
6. Berita Acara atau hasil penyelesaian pengaduan disampaikan kepada pemohon melalui Front Office atau media komunikasi yang tersedia.

B. Pengaduan Online (SiPEDULI)

1. Pemohon menyampaikan pengaduan melalui Platform SiPEDULI.
2. Admin Pengaduan menerima dan melakukan verifikasi awal terhadap pengaduan yang masuk.
3. Pengaduan diteruskan kepada Tim Pengelola Pengaduan untuk dilakukan analisis dan verifikasi substansi.
4. Tim Pengelola meneruskan pengaduan kepada bidang atau unit kerja yang berwenang.
5. Bidang terkait menyusun jawaban dan tindak lanjut atas pengaduan.
6. Hasil tindak lanjut diverifikasi kembali oleh Tim Pengelola Pengaduan.
7. Admin SiPEDULI menyampaikan tanggapan resmi kepada pelapor melalui sistem.
8. Pengaduan dinyatakan selesai setelah pelapor menerima hasil tindak lanjut.

C. Jangka Waktu Penyelesaian

- Verifikasi awal pengaduan paling lambat 3 (tiga) hari kerja.
- Tindak lanjut pengaduan dilaksanakan paling lambat 5 (lima) sampai dengan 14 (empat belas) hari kerja sesuai tingkat kompleksitas permasalahan.
- Dalam hal memerlukan koordinasi lintas bidang atau instansi terkait, waktu penyelesaian dapat disesuaikan dengan tetap memberikan informasi perkembangan kepada pelapor.

D. Penanganan dan Kerahasiaan Pengaduan

Dinas Pendidikan Kabupaten Barito Utara menjamin bahwa setiap pengaduan yang diterima akan:

- ✓ Dicatat dan diregistrasi secara resmi.
- ✓ Diverifikasi sesuai prosedur yang berlaku.
- ✓ Ditindaklanjuti oleh unit kerja yang berwenang.
- ✓ Didokumentasikan sebagai bahan evaluasi peningkatan pelayanan.
- ✓ Dijaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- ✓ Menjadi bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pendidikan yang lebih baik.