PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
SD NEGERI 001 RANAI
Jl. Soekarno-Hatta No.004, Bunguran Timur, Natuna, Kepulauan Riau 29711
E-mail: sdn001ranai99@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH SDN 001 RANAI KABUPATEN NATUNA
NOMOR 400.3.5/082/SDN-001/2026
TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN
SEKOLAH DASAR NEGERI 001 RANAI

KEPALA SEKOLAH SDN 001 RANAI KABUPATEN NATUNA,

Menimbang : a. Bahwa dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang prima, transparan, dan akuntabel di lingkungan sekolah, diperlukan mekanisme penanganan pengaduan yang efektif dan efisien;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Sekolah SDN 001 Ranai Kabupaten Natuna tentang Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Sekolah Dasar Negeri 001 Ranai;

Mengingat : 1. Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3902) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2008 tentang Perubahan Ketiga atas Undang-Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi, dan Kota Batam (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2008 Nomor 107, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4880);

2. Undang Undang nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Bupati Natuna Nomor 6 Tahun 2022 tentang

Unit Kerja Satuan Pendidikan Formal Pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Natuna (Berita Daerah Kabupaten Natuna Tahun 2022 Nomor 61);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan :

KESATU : Menetapkan Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Lingkungan Sekolah Dasar Negeri 001 Ranai dengan susunan dan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Surat Keputusan ini.

KEDUA : Tim Penanganan Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu bertugas dan bertanggung jawab dalam menerima, memverifikasi, menindaklanjuti, dan melaporkan setiap pengaduan terkait layanan administrasi dan akademik di lingkungan sekolah yang tercantum dalam Lampiran II.

KETIGA : Menetapkan Kanal Aduan Layanan Resmi Sekolah yang wajib dikelola dan direspons oleh Tim Pengelola, sebagaimana tercantum dalam Lampiran III Surat Keputusan ini.

KEEMPAT : Dalam menyelesaikan aduan digunakan form dalam pengelolaan pengaduan sebagaimana tercantum Lampiran IV Surat Keputusan ini.

Dalam melaksanakan tugasnya, Tim Pengelola Pengaduan bertanggung jawab kepada Kepala Sekolah.

KELIMA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada anggaran SDN 001 Ranai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

KESEPULUH : Keputusan Kepala Sekolah SDN 001 Ranai ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Ranai
pada tanggal : 20 Mei 2026

KEPALA SEKOLAH SDN 001 RANAI

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SD NEGERI 001 RANAI

DENY ISWANTI,S.Pd.SD
NIP.19710909 200502 2 006

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH SDN 001 RANAI
NOMOR 400.3.5/082/SDN-001/2026
TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN SEKOLAH DASAR NEGERI 001 RANAI

SUSUNAN KEANGGOTAAN DAN KEDUDUKAN
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN SEKOLAH DASAR NEGERI 001 RANAI

NO	NAMA	JABATAN	KEDUDUKAN DALAM TIM
1.	DENI ISWANTI,S.Pd.SD	Kepala Sekolah	Pembina
2.	SUPIRMAN,S.Pd.I	Kaur Kurikulum	Penanggung Jawab
3.	APRI SUYANTI,S.Th	Guru PAK	Ketua
4.	LEONGGARA AKMALURRIJAL SAMARA, S.T.	Tenaga Admistrasi Sekolah	Sekretaris
5.	ALVIAN SAPUTRA	Tenaga Admistrasi Sekolah	Anggota
6.	NURHASIMAH,S.Pd	Guru Kelas	Anggota
7.	RIKA SARI,S.Pd.I	Guru PAI	Anggota
8.	JONI ANGGARA,S.Pd	Guru PJOK	Anggota
9.	ABDUL KARIM,S.Pd.I	Guru PAI	Anggota
10.	GAYUS	Tenaga Admistrasi Sekolah	Anggota

KEPALA SEKOLAH
SDN 001 RANAI

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
SD NEGERI 001 RANAI

DENI ISWANTI,S.Pd.SD
NIP.19710909 200502 2 006

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH SDN 001 RANAI
NOMOR 400.3.5/082/SDN-001/2026
TENTANG
TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN SEKOLAH DASAR NEGERI 001 RANAI

TUGAS POKOK FUNGSI TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN SEKOLAH DASAR 001 RANAI KABUPATEN NATUNA

KEDUDUKAN DALAM TIM	URAIAN TUGAS
Pembina	Memberikan arahan dan pertimbangan dalam melakukan persiapan kegiatan pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.
Penanggung Jawab	1. Pengambilan Penyusunan dan pertanggungjawaban akhir. 2. Bertanggung jawab penuh atas seluruh kinerja dan hasil penyelesaian pengaduan yang ditangani oleh Tim. 3. Menyetujui dan mengesahkan kebijakan tindak lanjut penyelesaian pengaduan Penyusu tinggi. Mengambil penyusunan final terkait sanksi (*punishment*) atau kompensasi (*reward*) bagi petugas layanan yang terbukti lalai atau berprestasi.
Ketua	1. Mengoordinasikan dan memimpin seluruh kegiatan operasional Tim Pengaduan. 2. Mengkategorikan setiap pengaduan yang masuk (Administrasi, Akademik, Etika, Sarana) dan menetapkan Penyusunan urgensi (Rendah, Sedang, Tinggi). 3. Memediasi penyelesaian pengaduan yang bersifat penyusunan atau memerlukan klarifikasi dari berbagai pihak internal. 4. Memastikan seluruh pengaduan ditindaklanjuti sesuai jangka waktu penyelesaian yang ditetapkan dalam Standar Pelayanan.
Sekretaris	1. Menerima dan mencatat setiap pengaduan yang masuk melalui semua saluran (langsung, tertulis, digital).

KEDUDUKAN DALAM TIM	URAIAN TUGAS
	2. Melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan informasi pengaduan (identitas pengadu, bukti, dan objek yang diadukan). 3. Mendokumentasikan seluruh proses pengaduan, mulai dari penerimaan hingga penutupan kasus (termasuk bukti tindak lanjut). 4. Melaporkan hasil verifikasi dan klasifikasi pengaduan kepada Ketua Tim.
Anggota	1. Menganalisis substansi pengaduan sesuai bidang keahlian (Akademik, Kesiswaan, Sarana, dll.). 2. Memberikan masukan dan data-data pendukung yang akurat kepada Ketua Tim untuk pengambilan penyusunan. 3. Mengevaluasi SOP internal yang terkait dengan objek pengaduan dan penyusunan rekomendasi perbaikan.

KEPALA SEKOLAH
SDN 001 RANAI

DENI ISWANTI,S.Pd.SD
NIP.19710909 200502 2 006

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH SDN 001 RANAI
NOMOR 400.3.5/082/SDN-001/2026
TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN SEKOLAH DASAR NEGERI 001 RANAI

KANAL ADUAN LAYANAN RESMI SDN 001 RANAI KABUPATEN NATUNA

NO	KANAL ADUAN	ALAMAT/KONTAK	PROSEDUR PELAYANAN	JANGKA WAKTU RESPON AWAL
1	Pelayanan Tatap Muka	Ruang Pengaduan/Ruangan Tata Usaha (TU)	Datang langsung ke sekolah pada jam kerja (Pukul 08.00–14.00) dan mengisi formulir pengaduan.	Segera (Pada saat itu juga).
2	Saluran Tertulis	Kotak Pengaduan dan Saran	Pengaduan dimasukkan ke pengaduan dan saran atau surat ditujukan kepada Kepala Sekolah.	Maks. 1 hari kerja (Setelah surat dibuka).
3	Telepon/Hotline Resmi	08	Menyampaikan pengaduan secara lisan kepada petugas layanan pada jam kerja.	Segera (Pada saat telepon diterima).
4	Surat Elektronik (Email)		Pengaduan dikirimkan melalui email dengan subjek yang jelas (Contoh: PENGADUAN LAYANAN).	Maks. 2 hari kerja.
5	Sosial Media		Mengisi formulir pengaduan online atau mengirim pesan (DM) ke akun media sosial resmi sekolah.	Maks. 2 hari kerja.
6	Website	1. Sp4n.lapor.go.id 2. www.sdn001ranai.go.id	Mengisi formular pengaduan pada website resmi.	Maks. 2 hari kerja.

KEPALA SEKOLAH
SDN 001 RANAI



DENI ISWANTI,S.Pd.SD
NIP.19710909 200502 2 006

LAMPIRAN III
KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH SDN 001 RANAI
NOMOR 400.3.5/082/SDN-001/2026
TENTANG TIM PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN SEKOLAH DASAR NEGERI 001 RANAI

1. FORMULIR PENGADUAN

Nama Pelapor* : .....
(tulis dengan jelas / inisial)
Jenis Kelamin* : .....
Usia* : .....
Nomor KTP* : .....
(dilampirkan)
Alamat Lengkap* : .....
.....
No. Telepon/Hp* : .....
E-mail* : .....
Identitas Telapor* : .....
(sebutkan dengan jelas nama / Perangkat Daerah / bagian)
Subjek* : .....
Materi yang dilaporkan* : .....
(jelaskan dengan jelas beserta sertakan dengan buktinya)
.....
.....
.....
.....

....., ...
Pelapor

TTD

2. LEMBARAN DISPOSISI PENGADUAN

LEMBAR DISPOSISI PENANGANAN PENGADUAN	
No. Register :	Tanggal Masuk :
DATA PELAPOR	**MASALAH YANG DIADUKAN**
Nama :	
Umur :	
TTL :	
Pekerjaan :	
Alamat Domisili :	
HP :	
DISPOSISI	**CATATAN :**
☐ ☐ ☐ Kepala Bidang, ...	Keterangan : Lisan ☐ Tulisan ☐

……..., ……..

TTD

3. FORMULIR PENELAAHAN DAN PENGKLASIFIKASIAN PENGADUAN

I.	**Tanggal Pengaduan**	:
II.	**Data Pengelola**	:
	a. Nama b. Alamat c. Pekerjaan d. Nomor telpon/HP e. Sarana Pengaduan	: : : : :
III.	**Unit Pelayanan yang diadukan**	:
IV.	**Penelaahan Pengaduan**	:
V.	**Pengklasifikasian Pengaduan**	:
VI.	**Tanggal Penelaahan dan Pengklasifikasian Pengaduan:**	

Penelaah,

(.....)

4. FORMULIR PENYALURAN PENGADUAN

I.	Tanggal Pengaduan	:
II.	Nomor Pengaduan	:
III.	Unit Pelayanan yang diadukan	:
IV.	Penelaahan Pengaduan	:
V.	Bidang terkait	:
VI.	Tanggal Penyaluran Pengaduan	:

Kepala Sekolah,

.....

5. FORMULIR PENYELESAIAN PENGADUAN

I.	Tanggal Pengaduan	:
II.	Nomor Pengaduan	:
III.	Unit Pelayanan yang diadukan	:
IV.	Penyelesaian Pengaduan	:
V.	Kesimpulan	:
VI.	Tanggal Penyelesaian Pengaduan	:
VII.	Waktu Penyelesaian	:

Kepala Sekolah,

.....

6. TANDA TERIMA PENGADUAN

Telah terima dari pengguna layanan publik (pelapor) :

Pemberitahuan pengaduan :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ranai, ...

Penerima,

(.....)

KEPALA SEKOLAH
SDN 001 RANAI

DENI ISWANTI,S.Pd.SD
NIP. 19710909 200502 2 006