

 <p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM</p>	NOMOR SOP	SOP-FISH.BKP-06
	TGL. PEMBUATAN	01 Februari 2021
	TGL. REVISI	
	DISAHKAN OLEH	 DEKAN Dr. Bambang Sigit Widodo, M.Pd. NIP. 197303032006041002
	NAMA SOP	PENGADUAN LAYANAN
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA	
<ol style="list-style-type: none"> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 	<ol style="list-style-type: none"> Dekan Koordinator Pokja Bagian Tata Usaha Dosen Mahasiswa 	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
<ol style="list-style-type: none"> Buku Pedoman Akademik Unesa 2019/2020. Kode Etik Universitas Negeri Surabaya Prosedur layanan 	<ol style="list-style-type: none"> ATK Perangkat komputer dan perlengkapannya Internet Printer 	
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:	
Jika SOP ini tidak dilaksanakan pengelolaan pengaduan akan terhambat	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Admin layanan	Koordinator layanan	Pihak lainnya	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Admin utama menerima pengaduan melalui SMS, Web, WhatsApp, DM IG, Email dll				e-form pengaduan	1 hari	Pengaduan yang masuk ke sistem	
2	Petugas memilah jenis pengaduan bisa langsung dijawab atau berkoordinasi dengan pimpinan					1 hari	Pengaduan yang sudah di pilah oleh admin utama	
3	Memoderasi pengaduan yang masuk					1 jam	pengaduan di disposisi ke bidang terkait	
4	Pengelola pengaduan secara online menerima pesan yang di moderasi admin utama					1 jam	Pengaduan diterima admin	
5	Memproses pengaduan sesuai prosedur					5 hari	Pengaduan di proses dan dijawab oleh admin SKPD	
6	Pengelola pengaduan membuat laporan					1 hari	Laporan terkait pengaduan yang masuk	
7	Admin utama mengevaluasi laporan pengaduan					2 hari	Laporan di evaluasi dan direkap	
8	selesai							

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Admin layanan	Tim Layanan	Pihak lainnya	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Petugas pelayanan pengaduan masyarakat menerima dari masyarakat/pengadu secara lisan melalui, surat tertulis, email, telepon/fax, SMS, dan Website				Pengaduan	1 hari	Surat pengaduan yang di terima	
2	Petugas memilah jenis pengaduan bisa langsung dijawab atau berkoordinasi dengan pejabat				Surat Pengaduan	1 hari	Surat pengaduan yang sudah dipilah oleh petugas	
3	Memberikan respon/jawaban langsung untuk pengaduan yang dijawab	Ya 	Tidak 		Surat Pengaduan	1 hari	Respon berupa jawaban	
4	Berkoordinasi dengan/melapor kepada pejabat untuk pengaduan yang tidak dapat dijawab/direspon langsung				Surat Pengaduan	2 hari	Laporan pengaduan yang belum terjawab di koordinasikan dengan pejabat/pimpinan	
5	Pejabat memberikan penjelasan mengenai tindak lanjut penanganan pengaduan				Surat Pengaduan	2 hari	Tindak lanjut dari pejabat/pimpinan berupa penjelasan mengenai pengaduan yang belum terjawab	
6	Petugas memberikan jawaban/respon kepada pengadu sesuai penjelasan pejabat atas pengaduan yang dikoordinasi/dilaporkan kepada pejabat. Jawaban/respon disesuaikan dengan bentuk pengaduannya					1 hari	Jawaban pengaduan atas hasil koordinasi dengan pejabat/pimpinan	
7	Petugas melaporkan hasil respon terhadap pengaduan tersebut					1 hari	Laporan pengaduan yang sudah terjawab	
8	selesai							