

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS	NOMOR SOP	SOP-FEB.BUK-06
	TGL. PEMBUATAN	03 Januari 2025
	TGL. REVISI	07 Januari 2025
	TGL. AKTIF	09 Januari 2025
	DISAHKAN OLEH	 Dekan Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Prof. Dr. Anang Kistyanto, S.Sos., M.Si. NIP 197112092005011001
	NAMA SOP	PENGADUAN LAYANAN
DASAR HUKUM:	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.	1. Dekan 2. Koordinator Pokja 3. Bagian Tata Usaha 4. Dosen Mahasiswa	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
1. Buku Pedoman Akademik Unesa 2019/2020. 2. Kode Etik Universitas Negeri Surabaya 3. Prosedur layanan	1. ATK 2. Perangkat komputer dan perlengkapannya 3. Internet 4. Printer	
PERINGATAN:	PENCATATAN DAN PENDATAAN:	
Jika SOP ini tidak dilaksanakan pengelolaan pengaduan akan terhambat	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

PENGELOLAAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Admin layanan	Tim Pelaksana Pengawasan	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	Engevaluasi laporan pengaduan					2 hari	Laporan di evaluasi dan direkap	
8	selesai							

SOP PENGELOLAAN PENGADUAN LANGSUNG

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket
		Admin layanan	Tim Pelaksana Pengawasan	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 pengaduanny					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							