



PENGADUAN LAYANAN

SOP-FEB. 06. 02

Tanggal Pembuatan	3 Januari 2026
Tanggal Revisi	7 Januari 2026
Tanggal Efektif	9 Januari 2026





UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENGADUAN LAYANAN**



SOP-FEB. 06. 02

Tanggal Terbit: 9 Januari 2026

Diperiksa oleh:		Disusun oleh:	
			
Nama	Lusy Andriani, S.H., M.H	Nama	Heru Prasetya, S.Ak
Jabatan	Kepala Kantor	Jabatan	Kepala Bagian Bidang 2
Disahkan oleh:		Disetujui oleh:	
			
Nama	Prof. Dr. Anang Kistyanto., S.Sos., M.Si	Nama	Prof. Dr. Susanti, S.Pd., M.Si.
Jabatan	Dekan FEB Unesa	Jabatan	Wakil Dekan 2 FEB Unesa

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
2026**

1. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk:

- a. Memberikan pedoman dalam pengelolaan pengaduan layanan secara efektif, cepat, dan transparan.
- b. Menjamin setiap pengaduan ditangani secara tepat sesuai prosedur yang berlaku.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui evaluasi pengaduan yang masuk.

2. RUANG LINGKUP

SOP ini mencakup:

- a. Pengaduan tidak langsung (melalui media elektronik seperti SMS, website, email, media sosial).
- b. Pengaduan langsung (secara lisan maupun tertulis).
- c. Proses penerimaan, verifikasi, tindak lanjut, hingga pelaporan pengaduan.

3. REFERENSI

- a. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Buku Pedoman Akademik Unesa 2019/2020.
- d. Kode Etik Universitas Negeri Surabaya
- e. Prosedur layanan

4. DEFINISI DAN ISTILAH

- a. Pengaduan: Penyampaian keluhan, kritik, atau saran dari masyarakat/mahasiswa terkait layanan.
- b. Admin Utama: Petugas yang menerima dan mengelola pengaduan awal.
- c. Pengelola Pengaduan: Petugas yang memproses dan menindaklanjuti pengaduan.
- d. Koordinator/Pimpinan: Pihak yang memberikan arahan atau keputusan terhadap pengaduan yang memerlukan penanganan khusus.
- e. Disposisi: Proses penerusan pengaduan ke unit terkait.
- f. E-form Pengaduan: Formulir elektronik untuk pencatatan pengaduan.

5. PENANGGUNGJAWAB

- a. Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis: Bertanggung jawab atas kebijakan, pengesahan SOP, dan pengawasan umum pelaksanaan pengaduan layanan.
- b. Koordinator Pokja: Mengkoordinasikan pelaksanaan pengelolaan pengaduan serta memastikan proses berjalan sesuai prosedur.
- c. Bagian Tata Usaha: Melaksanakan administrasi pengaduan, menerima, mencatat, dan mendokumentasikan setiap pengaduan yang masuk.

6. KETENTUAN UMUM

- a. Semua pengaduan harus dicatat baik secara elektronik maupun manual.

- b. Pengaduan dapat disampaikan melalui berbagai media (SMS, website, email, media sosial, surat, telepon).
- c. Setiap pengaduan wajib ditindaklanjuti sesuai dengan tingkat urgensi dan jenisnya.
- d. Waktu penyelesaian pengaduan disesuaikan dengan standar waktu yang telah ditetapkan.
- e. Pengelolaan pengaduan harus dilakukan secara objektif, transparan, dan akuntabel.
- f. Evaluasi terhadap pengaduan dilakukan secara berkala untuk peningkatan kualitas layanan.

7. URUTAN PROSEDUR

Pengelolaan Pengaduan Tidak Langsung

1. Penerimaan Pengaduan
Admin menerima pengaduan melalui berbagai media (SMS, web, WhatsApp, email, dll).
2. Klasifikasi Pengaduan
Admin memilah pengaduan berdasarkan jenis dan tingkat penanganannya.
3. Moderasi Pengaduan
Admin melakukan moderasi dan disposisi ke unit terkait.
4. Penerimaan oleh Pengelola
Pengelola menerima pengaduan yang telah dimoderasi.
5. Proses Tindak Lanjut
Pengelola memproses dan memberikan jawaban sesuai prosedur.
6. Penyusunan Laporan
Pengelola menyusun laporan pengaduan.
7. Evaluasi Laporan
Admin melakukan evaluasi dan rekapitulasi laporan.

Pengelolaan Pengaduan Langsung

1. Penerimaan Pengaduan
Petugas menerima pengaduan secara langsung (lisan, surat, telepon, dll).
2. Klasifikasi Pengaduan
Petugas memilah pengaduan apakah dapat langsung dijawab atau perlu koordinasi.
3. Respon Langsung (Jika Bisa Ditangani)
Petugas memberikan jawaban langsung kepada pengadu.
4. Koordinasi dengan Pejabat (Jika Tidak Bisa Ditangani)
Petugas melaporkan pengaduan kepada pejabat/pimpinan.
5. Tindak Lanjut oleh Pejabat
Pejabat memberikan arahan/penjelasan tindak lanjut.
6. Penyampaian Jawaban
Petugas menyampaikan jawaban kepada pengadu sesuai arahan.
7. Pelaporan
Petugas membuat laporan hasil penanganan.

8. DIAGRAM

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 memilih jenis pengaduan bisa langsung dijawab atau berkoordinasi dengan pimpinan.	→	↓ □			1 hari	Pengaduan yang sudah diolah 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	↓ □						

9. REVISI DAN PENYEMPURNAAN SOP

SOP ini dapat direvisi dan diperbarui sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan untuk meningkatkan efektivitas Pengaduan Layanan