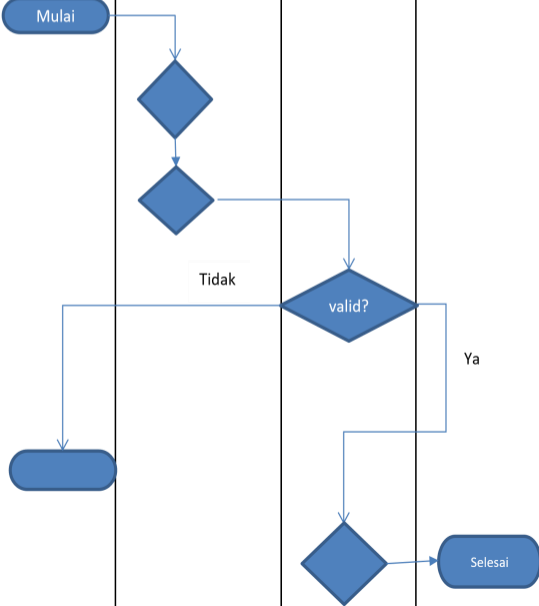
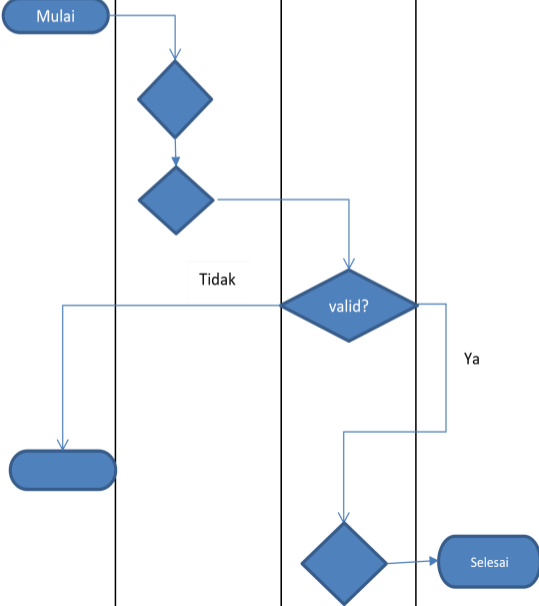
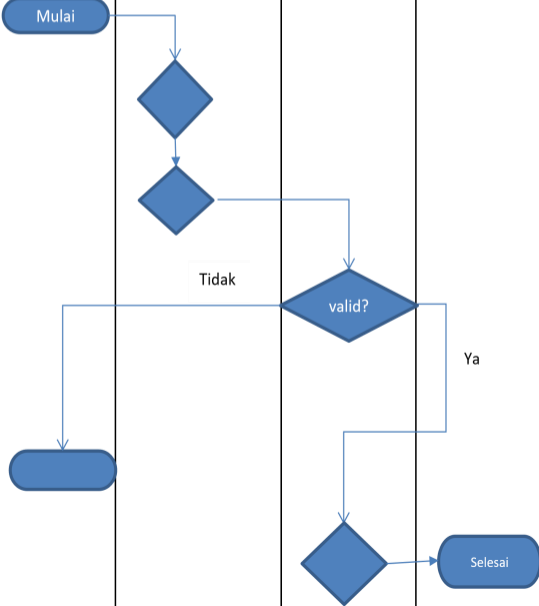
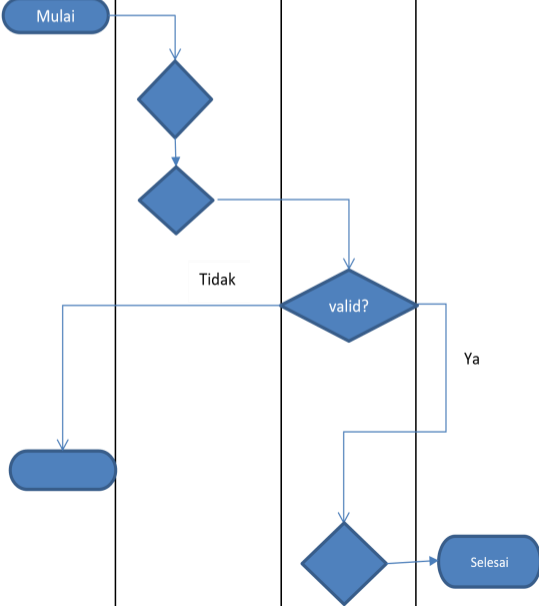


 KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA		Nomor POS	SOP34/07/P2/2023
		Tanggal Pembuatan	07 Februari 2023
		Tanggal Revisi	03 Maret 2023
		Tanggal Pengesahan	03 Maret 2023
		Nama SOP	PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT
		Disahkan oleh	Dekan UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA  Syafi'ul Anam, Ph.D. NIP 197809162006041001
Dasar Hukum:		Kualifikasi Pelaksana	
1	Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme	1. Pendidikan S1 2. Pengalaman dibidang hukum dan kepegawaian - 2 tahun Dasar Hukum: Kualifikasi Pelaksana: 3. Memahami aturan perundang-undangan dan menguasai peraturan yang berlaku 4. Mempunyai komitmen tinggi untuk menyelesaikan setiap tahapan kegiatan, tepat sasaran dan tepat waktu 5. Dapat berkomunikasi dengan baik, benar dan lancar serta mampu mengoperasikan komputer dan jaringan internet;	
2	Undang-undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dengan Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2001;		
3	Peraturan Pemerintah Nomor 42 Tahun 2004 tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil		
4	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Pedoman Umum Penanganan Benturan Kepentingan		
Keterkaitan :			Peralatan/Perlengkapan :

	Kotak pengaduan / saran, lembar disposisi, surat pemanggilan, berita acara, PC/laptop yang dilengkapi internet, Telepon/HP
Peringatan :	Pencatatan dan pendataan :
SOP ini merupakan prosedur baku yang wajib dilaksanakan dalam penanganan pengaduan, jika tidak dilaksanakan akan mengakibatkan ketidakpastian, ketidaktransparan, ketidaksinkronan, dan ketidaktepatan waktu serta kelambanan dalam proses pelayanan.	1. Buku agenda pengaduan 2. Arsip pengaduan 3. Dokumentasi monitoring pengaduan

SOP PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

No	Kegiatan	PELAKSANA				Mutu Baku			Ket.
		Masyarakat/Pengadu	Operator pelaksana tim pengaduan masyarakat di UPT	Koordinator/ ketua tim pengaduan masyarakat di UPT	Direktur	Kelengkapan	Waktu	OutPput	
1	Menyampaikan pengaduan kepada operator pelaksanaan tim pengaduan masyarakat					Bukti awal pengaduan, Kartu Identitas	30 Menit	Tanda Terima Pengaduan	
2	Mencatat pengaduan pada form pengaduan dan buku agenda pengaduan					- Form pengaduan - Buku agenda - ATK	30 menit	Form pengaduan	
3	Menyampaikan berkas pengaduan kepada koordinator / ketua tim pengaduan mansyarakat					Form pengaduan	30 Menit	Form pengaduan	
4	Memferifikasi validitas pengaduan dan menyampaikan kepada pengadu. Apabila pengaduan tidak valid maka diberikan klarifikasi kepada pengadu dan proses selesai, apabila pengaduan valid maka proses dilanjutkan.					- Form pengaduan - Bukti Awal pengaduan	1 hari	Berkas pengaduan yang sudah di valiadasi	
5	Menerima hasil validitas pengaduan						30 menit	Bukti awal pengaduan	
6	Membuat dan memberikan paraf pada konsep telaahan tim dan disampaikan ke direktur untuk di koreksi					Berkas pengaduan yang sudah di validasi	45 menit	konep telaahan yang sudah di paraf direktur	