
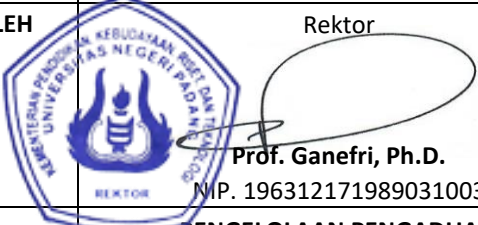




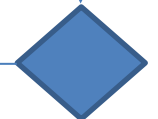






STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

 UNIVERSITAS NEGERI PADANG	NOMOR SOP	1.4.9
	TGL. PEMBUATAN	2 Januari 2023
	TGL. REVISI	
	TGL. EFEKTIF	2 Januari 2023
	DISAHKAN OLEH	 Rektor Prof. Ganefri, Ph.D. NIP. 196312171989031003
NAMA SOP	PENGLOLAAN PENGADUAN LAYANAN MELALUI APLIKASI LAPOR.UNP.AC.ID	
WAKTU		RUANG LINGKUP
		Mencakup semua pengaduan layanan di Universitas Negeri Padang
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1.	Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik	1. Memahami Peraturan terkait pedoman penyusunan standar operasional prosedur
2.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	2. Mengetahui tugas dan fungsi Sistem dan Prosedur
3.	PP Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU Nomor 14 Tahun 2008	3. Memahami peraturan terkait pelayanan publik
4.	Peraturan Presiden no 76 tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik	4. Memahami pedoman pengelolaan peningkatan kualitas pelayanan publik
5.	Peraturan Komisi Informasi No.1 Tahun 2021 tentang Standar layanan Informasi Publik	5. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN
1.	SOP Pengelolaan Pelayanan Akademik	1. Personal Komputer / Laptop
2.	SOP Pelayanan Informasi	2. Jaringan Internet
3.	SOP Pelayanan Keuangan	3. Scanner
4.	SOP Kemahasiswaan	4. Telepon
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
Mengurangi kepercayaan public bila pengaduan tidak dijawab		Disimpan sebagai data elektronik dan manual

**SOP Pengelolaan Pengaduan layanan melalui
Aplikasi Lapor.unp.ac.id**

No.	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Pelapor	Narahubung	Kepala Kantor	Pimpinan Unit terkait	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor (Mahasiswa, Dosen, Tendik, Masyarakat Umum) menyampaikan pengaduan layanan melalui Aplikasi lapor.unp.ac.id.						1 h	Berkas pengaduan	
2	Narahubung menelaah/meneliti persyaratan pengaduan layanan tersebut telah memenuhi syarat atau tidak, termasuk bukti-bukti yang diajukan (apabila ada)						1 h	Daftar Pengaduan	
3	Jika hasil telaah awal, pengaduan layanan tersebut dapat diproses, maka Narahubung meneruskan ke Kepala kantor Layanan Informasi, Humas dan Protokoler						1 h	Daftar Pengaduan yang ditelaah	
4	Jika hasil telaah awal, pengaduan layanan tersebut tidak dapat diproses, maka pengaduan tersebut diarsipkan						1 h	Daftar Pengaduan	
5	Kepala Kantor Layanan Informasi, Humas dan Protokoler meneruskan pengaduan ke Pimpinan Unit terkait dengan surat resmi dan mencantumkan batas waktu respon						1 h	Daftar Pengaduan	
6	Pimpinan Unit terkait pengaduan memberikan Klarifikasi atau Verifikasi serta menidaklanjuti secara tertulis kepada Kepala Kantor layanan Informasi, Humas dan Protokoler						72	Daftar klarifikasi	
7	Setelah disetujui kepala Kantor Layanan Informasi, Humas dan Protokoler, Narahubung memberikan jawaban kepada Pelapor melalui Aplikasi lapor.unp.ac.id						30 mnt	Jawaban Pengaduan	
8	Pengaduan layanan ditutup						30 mnt		