



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENGADUAN  
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

## 1. Tujuan

- Prosedur ini dibuat untuk mengatur mekanisme pelaksanaan kegiatan dalam proses pengaduan di FMIPA UNS
  - Prosedur ini digunakan untuk memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani dengan cepat dan tepat.
- 

## 2. Ruang Lingkup

Prosedur ini berlaku di lingkungan Fakultas MIPA UNS.

---

## 3. Definisi

- **Pengaduan:** Laporan yang disampaikan oleh civitas akademika FMIPA UNS terkait keluhan atau ketidakpuasan terhadap layanan, tindakan, atau kebijakan lembaga.
  - **Pelapor:** Individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan.
  - **Tindak Lanjut:** Langkah yang diambil untuk menyelesaikan pengaduan yang diterima.
  - **Form aduan:** form yang disediakan oleh Fakultas MIPA UNS untuk pelaporan aduan, bentuk form terlampir
  - **Kotak aduan:** kotak yang disediakan oleh Fakultas MIPA UNS untuk pelaporan aduan, berupa kotak saran fisik, barcode, email dan link web
- 

## 4. Prosedur Pengaduan di Fakultas MIPA UNS

### A. Penerimaan Pengaduan

#### 1. Media Pengaduan:



- Website:
    - i. <https://www.lapor.go.id/>
    - ii. <https://ppid.uns.ac.id/>
    - iii. <https://mipa.uns.ac.id/zona-integritas/>
    - iv. <https://bit.ly/KotakAspirasiFMIPAUNS>
  - Email: [reformasi.birokrasi@mail.uns.ac.id](mailto:reformasi.birokrasi@mail.uns.ac.id) / [spi@mail.uns.ac.id](mailto:spi@mail.uns.ac.id)
  - Langsung: Kotak Surat yang terletak pada ruang tiap prodi.
2. **Formulir Pengaduan:**  
Pastikan pelapor mengisi formulir yang mencakup:
- What, yaitu pokok pengaduan yang ingin diungkapkan dan jumlah kerugian jika bisa ditentukan;
  - Who, yaitu orang atau pihak yang seharusnya bertanggungjawab atas kejadian tersebut termasuk saksi dan orang/pihak yang diuntungkan/dirugikan;
  - Where, yaitu lokasi/unit tempat terjadinya pelanggaran menyebutkan nama tempat atau fungsi yang dimaksud;
  - When, yaitu waktu atau periode terjadinya pelanggaran berupa bulan/tahun/tanggal tertentu;
  - How, yaitu penjelasan bagaimana terjadinya, kronologis dan bukti pendukung.
  - Bukti pendukung (jika ada)
3. **Nomor Referensi:**  
Berikan nomor referensi untuk setiap pengaduan yang diterima agar pelapor dapat melacak statusnya.

## **B. Verifikasi Pengaduan**

1. Tim layanan terpadu terkait melakukan verifikasi awal terhadap kelengkapan data.
2. Tim layanan terpadu menentukan kelayakan laporan pengaduan
3. Klasifikasikan pengaduan berdasarkan tingkat urgensi dan jenis permasalahan.

## **C. Penanganan Pengaduan**

1. **Distribusi Pengaduan:**
  - Serahkan pengaduan kepada unit atau departemen yang berwenang.
  - Tentukan PIC untuk setiap pengaduan.
2. **Tindak Lanjut:**
  - Investigasi: Kumpulkan informasi tambahan yang relevan.
  - Analisis: Identifikasi penyebab masalah dan solusi yang dapat dilakukan.
  - Solusi: Lakukan langkah penyelesaian yang sesuai.

## **D. Penyelesaian dan Umpan Balik**



1. Berikan tanggapan kepada pelapor terkait hasil penyelesaian pengaduan:
  - Penjelasan tindakan yang diambil.
  - Waktu penyelesaian.
2. Rekam hasil penyelesaian dalam sistem pengaduan.

#### **E. Evaluasi dan Dokumentasi**

1. Lakukan evaluasi berkala terhadap semua pengaduan untuk meningkatkan kualitas layanan.
  2. Simpan semua data pengaduan dalam arsip untuk keperluan audit atau pelaporan.
- 

#### **5. Waktu Penyelesaian**

- Pengaduan diterima dan diverifikasi: **3 – 7 hari kerja**
  - Penanganan pengaduan: **maksimal 14 hari kerja**
  - Penyelesaian kasus: **Maksimal 60 hari kerja**, tergantung pada kompleksitas kasus.
- 

#### **6. Tanggung Jawab**

- **Pelapor:** Memberikan informasi yang jelas dan akurat.
  - **Tim Pelayanan Terpadu:** Menerima, mencatat, dan mendistribusikan pengaduan.
  - **Unit Terkait:** Menangani pengaduan sesuai dengan bidang tugas masing-masing.
  - **Pimpinan:** Memberikan keputusan jika diperlukan eskalasi kasus.
- 

#### **7. Sanksi**

Setiap pengaduan yang tidak ditangani sesuai SOP ini akan menjadi tanggung jawab individu yang bersangkutan, sesuai dengan peraturan internal organisasi.

---

#### **8. Penutup**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**  
**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**  
Jl. Ir. Sutami No. 36 A 57126 Ketingan Surakarta Telp./ Fax. (0271) 663375  
Web : [mipa.uns.ac.id](http://mipa.uns.ac.id) / E-mail : [info@mipa.uns.ac.id](mailto:info@mipa.uns.ac.id)

---

SOP ini harus dijalankan oleh semua pihak yang terlibat dalam proses pengaduan di Fakultas MIPA UNS untuk memastikan keadilan, transparansi, dan peningkatan layanan.

---

Ditetapkan di : Surakarta  
Pada Tanggal : 27 Desember 2024  
Dekan

Dr. Desi Suci Handayani, S.Si., M.Si.  
NIP. 197212071999032001



**LAMPIRAN  
FORM ADUAN**

---

**A. DATA PELAPOR**

1. **Nama Lengkap:** .....
2. **Nomor Telepon/Email:** .....
3. **Alamat Lengkap:**  
.....  
.....

---

**B. DETAIL PENGADUAN**

4. **Tanggal Kejadian:** .....
5. **Lokasi Kejadian:** .....
6. **Kategori Pengaduan:**
  - Layanan
  - Fasilitas
  - Administrasi
  - Perilaku Petugas
  - Lainnya: .....
7. **Deskripsi Pengaduan:**  
.....  
.....  
.....
8. **Apakah Anda memiliki bukti pendukung?**
  - Ya
  - TidakJika Ya, sebutkan jenis bukti:  
.....
9. **Upload/Serahkan Bukti (opsional):**
  - Foto/Video:  
.....
  - Dokumen:  
.....

---

**C. PERNYATAAN PELAPOR**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,  
DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**  
**FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM**  
Jl. Ir. Sutami No. 36 A 57126 Ketingan Surakarta Telp./ Fax. (0271) 663375  
Web : mipa.uns.ac.id / E-mail : info@mipa.uns.ac.id

---

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa informasi yang saya sampaikan adalah benar adanya. Saya bersedia memberikan keterangan lebih lanjut jika diperlukan oleh pihak terkait.

**Nama:** .....

**Tanggal:** .....

**Tanda Tangan:**

---

**D. TINDAKAN INSTANSI (Diisi oleh Petugas)**

1. **Nomor Referensi Pengaduan:** .....

2. **Tanggal Pengaduan Diterima:** .....

3. **Tindakan Awal:**

.....  
.....

4. **Status Pengaduan:**

- Sedang Diverifikasi
- Sedang Ditangani
- Selesai

5. **Catatan Petugas:**

.....  
.....

**Nama Petugas:** .....

**Tanda Tangan:**

---

**Petunjuk Pengisian:**

1. Formulir ini dapat diisi secara manual (tulis tangan) atau elektronik.
2. Pastikan seluruh informasi diisi dengan lengkap dan jelas.
3. Serahkan formulir ini ke [Departemen/Loket Pengaduan] atau kirim melalui [Email/Aplikasi/website/kotak saran].