



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MULAWARMAN

Nomor SOP : SOP/FAK. TEKNIK-UNMUL/SP-86
Tanggal Pembuatan : 5 Januari 2018
Tanggal Revisi :
Tanggal Efektif :
Disahkan oleh :



SOP PENYUSUNAN LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI PENGADUAN MASYARAKAT

Dasar Hukum :

1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999; tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban;
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M-PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

Kualifikasi Pelaksana :

1. Mampu mengoperasikan komputer
2. Memiliki pemahaman mengenai gratifikasi
3. Memiliki pemahaman alur pelaksanaan dalam unit pengendalian gratifikasi

Keterkaitan :

1. SOP Penanganan Keluhan Pelanggan

9

Peralatan/Perlengkapan :

1. Komputer
2. Printer

Peringatan :

Jika SOP tidak ada maka proses penanganan pengaduan masyarakat tidak berjalan

Pencatatan dan Pendataan :

Disimpan sebagai data elektronik dan manual

1. TUJUAN

- 1.1 Prosedur ini sebagai pedoman dalam penyusunan laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat di lingkup Fakultas Teknik

2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Prosedur ini berlaku untuk penyusunan laporan kegiatan penanganan pengaduan masyarakat

3. DEFINISI

- 3.1 Kertas kerja rekapitulasi rekapitulasi penanganan pengaduan masyarakat disusun secara berkala dalam periode 1 semester

4. PENGGUNA

- 4.1 Staf Tata Usaha (TU)
- 4.2 Kepala Bagian Tata Usaha (Kabag TU)
- 4.3 Wakil Dekan I/II

5. REFERENSI

- 5.1 Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara;
- 5.2 Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/05/M-PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah;

6. PROSEDUR

- 6.1 Staf Tata Usaha menyusun kertas kerja rekapitulasi laporan pengaduan masyarakat. □
- 6.2 Staf Tata Usaha menyusun konsep laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat dan meneruskan keKepala Bagian TU.
- 6.3 Kepala Bagian TU memeriksa konsep laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat dan memberikan paraf pada konsep laporan jika tidak ada perbaikan, serta meneruskan kepada Wakil Dekan I/II.
- 6.4 Wakil Dekan I/II memeriksa dan menandatangani konsep laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat yang telah diberi paraf oleh Kabag TU (jika tidak ada perbaikan)
- 6.5 Staf Tata Usaha menyerahkan laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyakakat kepada Dekan.

7. FLOW CHART

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Staf Tata Usaha	Kabag TU	Wakil Dekan I/II	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyusun kertas kerja rekapitulasi laporan pengaduan masyarakat.				Form konfirmasi pengaduan, Memo tindak lanjut pengaduan	3 hari	Rekapitulasi laporan pengaduan masyarakat	Periodik 1 semester
2	Menyusun konsep laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat dan meneruskan keKepala Bagian TU.				Kertas kerja rekapitulasi laporan pengaduan masyarakat	3 hari	Konsep laporan pengaduan masyarakat	Periodik 1 semester
3	Memeriksa konsep laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat dan memberikan paraf pada konsep laporan jika tidak ada perbaikan, serta meneruskan kepada Wakil Dekan I/II.				Konsep laporan pengaduan masyarakat	2 hari	Konsep laporan pengaduan masyarakat yang telah diparaf	
4	Memeriksa dan menandatangani konsep laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat yang telah diberi paraf oleh Kabag TU (jika tidak ada perbaikan)				Konsep laporan pengaduan masyarakat	2 hari	Konsep laporan pengaduan masyarakat yang telah ditandatangani	
5	Menyerahkan laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyakakat kepada Dekan.				Laporan monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat	10 menit	Tanda terima penyerahan laporan	