



## SOP PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN

### (PENERIMAAN, REGISTRASI, ESKALASI, PENANGANAN, & UMPAN BALIK PENGADUAN)

Dokumen Standar Operasional & Penjaminan Mutu Internal

| METADATA           |                  |                  |                 |
|--------------------|------------------|------------------|-----------------|
| Kode Dokumen       | SOP/UPT-TIPD/013 | Unit Kerja       | UPT TIPD        |
| Revisi Ke-         | 0                | Penanggung Jawab | Kepala UPT TIPD |
| Tanggal Penyusunan | 1 Desember 2025  | Tanggal Efektif  | 1 Januari 2026  |

| Dasar Hukum                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Kualifikasi Pelaksana                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"><li>Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li><li>Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;</li><li>Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li><li>Peraturan Presiden RI Nomor 20 Tahun 2020 tentang Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar;</li><li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2021 tentang Penyederhanaan Struktur Organisasi pada Instansi Pemerintah untuk Penyederhanaan Birokrasi;</li><li>Peraturan Menteri Agama Nomor 22 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar;</li><li>Peraturan Menteri Agama Nomor 33 Tahun 2020 tentang Statuta Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar;</li><li>Keputusan Menteri Agama Nomor 1179 Tahun 2022 tentang Sistem Kerja;</li></ol> | <ol style="list-style-type: none"><li>Memahami standar pelayanan publik, tata cara komunikasi efektif, serta penanganan keluhan (<i>customer service &amp; complaint handling</i>).</li><li>Memahami alur kerja teknis seluruh unit di UPT TIPD dan struktur eskalasi penanganan masalah TIK.</li><li>Mampu mengoperasikan sistem pengelolaan pengaduan (<i>Helpdesk Ticketing System / SP4N-LAPOR! / Kotak Saran Digital</i>).</li></ol> |
| Keterkaitan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Peralatan/Perlengkapan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <ol style="list-style-type: none"><li>SOP Layanan Helpdesk dan Dukungan Pengguna TIK</li><li>SOP Evaluasi Kinerja dan Penjaminan Mutu Internal</li><li>SOP Manajemen Perubahan (Management of Change)</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ol style="list-style-type: none"><li>Sistem Informasi Pengaduan Layanan / <i>Ticketing System</i> / Form Pengaduan Online/Offline.</li><li>Saluran Komunikasi Resmi (<i>Official WhatsApp, Email Helpdesk, Hotline, SP4N-LAPOR!</i>).</li><li>Komputer / Laptop Petugas Pengaduan &amp; Dashboard Monitoring.</li><li>Formulir Rekapitulasi &amp; Lembar Disposisi Pengaduan.</li></ol>                                                  |
| Peringatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Pencatatan dan Pendataan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Jika pengaduan layanan tidak ditangani secara cepat, tepat, dan transparan sesuai dengan batas waktu <i>Service Level Agreement</i> (SLA), dapat menurunkan reputasi unit kerja dan instansi, merugikan pengguna layanan (dosen, mahasiswa, tendik, masyarakat), serta mengakibatkan terakumulasinya                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ol style="list-style-type: none"><li>Log Registrasi Pengaduan Masuk (<i>Complaint Master Log / Ticketing Record</i>).</li><li>Lembar Disposisi &amp; Form Penanganan Pengaduan.</li><li>Laporan Keterlaksanaan &amp; Tindak</li></ol>                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                            |                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| keluhan teknis/administratif yang berdampak negatif pada evaluasi kinerja dan akreditasi perguruan tinggi. | Lanjut Pengaduan Bulanan.<br>4. Indeks Kepuasan Penanganan Pengaduan (Complaint Resolution Satisfaction Rate). |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## PROSEDUR KERJA (FLOWCHART & ALUR PELAKSANAAN) ✓

| No | Aktivitas                                                                                                                                       | Msy. | HD | PIC | Kepala UPT TIPD | Mutu Baku: Persyaratan/ Kelengkapan                 | Mutu Baku: Waktu      | Mutu Baku: Output                      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|-----|-----------------|-----------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------------|
| 1  | Penerimaan Pengaduan: Menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi (Helpdesk Online, Email, WA, Kotak Pengaduan, atau Tatap Muka).              | ✓    |    |     |                 | Identitas Pengadu, Form Pengaduan / Bukti Pendukung | 15 Menit              | Dokumen / Pesan Pengaduan Terunggah    |
| 2  | Registrasi & Verifikasi: Memeriksa kelengkapan pengaduan, meregistrasi ke sistem, serta mengklasifikasikan kategori & urgensi pengaduan.        |      | ✓  |     |                 | Aplikasi Ticketing/Logbook, Form Verifikasi         | 30 Menit              | ID Tiket Pengaduan & Status Verifikasi |
| 3  | Penanganan / Eskalasi: Memproses perbaikan pengaduan tingkat dasar atau meneruskan (eskalasi) ke Tim Teknis jika membutuhkan penanganan khusus. |      | ✓  | ✓   |                 | Tiket Pengaduan, Disposisi / Work Order Teknis      | 1–2 Hari (Sesuai SLA) | Draf Solusi / Hasil Perbaikan Teknis   |
| 4  | Persetujuan / Validasi: Menguji/meninjau hasil penanganan pengaduan substansial atau berdampak sistemik sebelum disampaikan ke pengadu.         |      |    | ✓   | ✓               | Draf Hasil Penanganan, Catatan Verifikasi           | 1 Hari                | Lembar Pengesahan Solusi Pengaduan     |
| 5  | Penyampaian Jawaban & Penutupan Tiket: Mengirimkan                                                                                              | ✓    | ✓  |     |                 | Konfirmasi Pengadu, Form Evaluasi Kepuasan          | 15 Menit              | Tiket Pengaduan Ditutup (Status:       |



|                                                                                  |  |  |  |  |  |  |         |
|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|---------|
| konfirmasi/jawaban resmi kepada pengadu, meminta umpan balik, dan menutup tiket. |  |  |  |  |  |  | Solved) |
|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|---------|

Kepala UPT  
Teknologi Informasi dan Pangkalan Data



I Dewa Gede Budiastawa

