



UNIVERSITAS SYIAH KUALA

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI
DAN DOKUMENTASI

Nomor SOP	08/UN11/BPHM-HM/2022
Tgl. Pembuatan	28 Juli 2022
Tgl. Revisi	
Tgl. Efektif	01 Agustus 2022
Disahkan oleh	Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, Dr. Ir. Taufiq S., M.Eng., IPU NIP 196309221990021001
Nama SOP	Layanan Aspirasi dan Pengaduan

DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.
4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 99 Tahun 2016 tentang Statuta Universitas Syiah Kuala.
5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi.
6. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengkata Informasi Publik.
7. Keputusan Rektor Nomor 1454/UN11/KPT/2022 tentang Penunjukan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Universitas Syiah Kuala.

KUALIFIKASI PELAKSANA

1. Memiliki pengetahuan dan memahami undang-undang keterbukaan informasi publik.
2. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer.
3. Memiliki kemampuan komunikasi publik.
4. Memiliki kemampuan pelayanan prima.
5. Memiliki kemampuan mengelola layanan informasi publik.
6. Memiliki kemampuan menyusun surat.
7. Memiliki kemampuan mengarsipkan dokumen.

KETERKAITAN

SOP Pengelolaan Permohonan Informasi.
SOP Pengelolaan Keberatan atas Informasi.

PERALATAN/PERLENGKAPAN

1. Komputer
2. Jaringan Internet
3. Daftar Informasi Publik
4. Alat Tulis Kantor

PERINGATAN

Apabila prosedur ini tidak dilaksanakan, maka bisnis proses selanjutnya tidak berjalan.

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Dokumen diarsip oleh Bagian Humas Universitas Syiah Kuala.

FLOWCHART PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR LAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Pihak Pemohon	Petugas Layanan	PPID Pelaksana	Unit penyedia informasi	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Menyampaikan aduan melalui aplikasi LAPOR: http://lapor.go.id https://pengaduan.unsyiah.ac.id	1				internet	10 hari jam kerja	aduan masuk		
2	Sistem secara otomatis merekam pengaduan berdasarkan data identitas pelapor dan admin pusat (Kementerian) mengirim notifikasi berdasarkan kategori pengaduan		2			sistem				
3	Mengirimkan laporan kepada atasan unit penguasa satuan kerja berdasarkan adanya pengaduan melalui portal lapor.go.id			3		komputer		laporan		
4	Menerima laporan permohonan dan memberi jawaban				4			jawaban		
5	Meneruskan tanggapan yang diterima melalui sistem			5						
6	Menerima jawaban dan balasan pesan dari sistem maupun admin pusat di website: http://lapor.go.id	6								