



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
**UIN RADEN MAS SAID SURAKARTA**

Jl. Pandawa, Dusun IV, Pucangan, Kec. Kartasura,  
 Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah Kode Pos : 57168  
 Website : [www.uinsaid.ac.id](http://www.uinsaid.ac.id) Email : [humas@uinsaid.ac.id](mailto:humas@uinsaid.ac.id)  
 Telp : [0271\) 781516](tel:0271-781516)

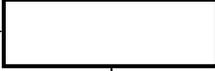
Nomor SOP	B-2314.2/Un.20/KP.02.3/05/2024
Tanggal Pembuatan	22 Mei 2024
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	22 Mei 2024
Disahkan oleh	Rektor UIN Raden Mas Said Surakarta,  ^  Prof. Dr. Toto Suharto, S.Ag., M.Ag. NIP. 197104031998031005

**SOP PENGADUAN MASYARAKAT**

<b>DASAR HUKUM :</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.</li> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme</li> <li>Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah</li> <li>Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Agama</li> <li>Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2023 tentang Penanganan Pengaduan pada Kementerian Agama</li> <li>Keputusan Menteri Agama Nomor 765 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing di Lingkungan Kementerian Agama</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Satuan Pengawasan Internal</li> </ol>
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>SOP Tata Tertib dan Kode Etik Universitas</li> <li>SOP Pencegahan dan Penanganan Kekerasan Seksual di lingkungan Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta</li> <li>Panduan Aplikasi SILADA (Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Aplikasi SILADA (Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat)</li> <li>Aplikasi Database Excel</li> <li>Komputer</li> </ol>
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan masyarakat ditujukan untuk seluruh sivitas akademika dan warga masyarakat yang memiliki keterkaitan dengan Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta</li> <li>Pengaduan masyarakat yang dapat ditindaklanjuti harus memenuhi kriteria sebagai berikut:             <ol style="list-style-type: none"> <li>Mencantumkan nama dan alamat pelapor dan identitas terlapor dengan jelas; dan</li> <li>Memberikan data dan bukti yang diduga mendukung kebenaran Dumas.</li> <li>Mendapatkan rekomendasi dari Satuan Pengawasan Internal.</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Semua pengaduan masyarakat yang masuk melalui Aplikasi SILADA pada laman <a href="https://spi.uinsaid.ac.id/silada/">https://spi.uinsaid.ac.id/silada/</a>.</li> <li>Data pengaduan masyarakat dikelola dan ditindaklanjuti oleh Satuan Pengawasan Internal secara realtime, dengan masa penanganan tindak lanjut setiap akun pelaporan maksimal dalam 7x24 jam.</li> <li>Sistem pengaduan masyarakat di monitoring dan dievaluasi oleh Rektor setiap semester.</li> </ol>



PROSEDUR PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI SILADA

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Pengadu	Aplikasi SILADA	Operator	SPI	Rektor	Kelengkapan	Waktu	
1	Pengaduan Masyarakat melalui SILADA								
2	Rekapitulasi ke Jurnal Pelaporan Pengaduan Masyarakat: email pelapor, nama/unit yang dilaporkan, perihal pengaduan, tujuan pengaduan.								
3	Pemeriksaan materi dan verifikasi sesuai dengan nama/unit yang dilaporkan, substansi materi dan evaluasi, serta signifikansi aduan.								
4	Mengkoordinasikan serta penelaahan pelaporan SILADA yang masuk dengan stakeholder sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya.								
5	Analisis dan Laporan Terbukti Kebenarannya dan tidak terbukti kebenarannya								
6	Tindak lanjut penyelesaian laporan masyarakat								
7	Tindak lanjut aduan diinformasikan kepada pelapor								
8	Rektor Melakukan Monitoring dan Evaluasi								

