



 KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BIRO PERENCANAAN, KERJA SAMA DAN HUBUNGAN MASYARAKAT	NOMOR SOP	:	SOP/11/UN8/BPKH/HM/2022
	TANGGAL REVISI	:	03/01/2022
	TANGGAL DISAHKAN	:	03/01/2022
	TANGGAL EFEKTIF	:	03/01/2022
	DISAHKAN OLEH	:	Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Kerja Sama dan Humas  Prof. Dr. Ir. H. Yudi Firmanul Affin, M.Sc. NIP 196707101992031002
	NAMA SOP	:	Pengaduan
DASAR HUKUM:		KUALIFIKASI PELAKSANA:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; 4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik; 5. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336); 7. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1960 tentang Pendirian Universitas Lambung Mangkurat (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2071); 8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 Tentang Standar Layanan Informasi Publik; 9. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500); 10. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan; 11. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 47 Tahun 2018 tentang Statuta Universitas Lambung Mangkurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 1385). 12. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 42 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lambung Mangkurat. 13. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 533/M/KPT.KP/2018 tentang Pemberhentian Rektor Universitas Lambung Mangkurat Periode 2014-2018 dan Pengangkatan Rektor Universitas Lambung Mangkurat periode 2018-2022. 14. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015. 15. Pedoman Mutu Biro BPKH ULM. 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Pengetahuan Dan Memahami Undang-Undang Keterbukaan Infromasi Publik. 2. Mempunyai Keterampilan 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 Mengarsip Dokumen 8. Berpengalaman Dalam Bidang Pengolahan Data Dan Pengoperasian Program Sederhana. 9. Mempunyai Sikap Kerja Yang Teliti, Ulet Dan Telaten. 	
KETERKAITAN:		PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
-		<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer, printer, scanner 2. Alat tulis kantor (ATK) 3. Jaringan Internet 	
PERINGATAN:		PENCATATAN/PENDATAAN:	
Apabila tidak dilakukan pengelolaan pengaduan maka segala bentuk pengaduan yang ada tidak terkelola dengan baik.		Data dan dokumen di arsipkan oleh Bagian Hubungan Masyarakat	



A. RIWAYAT PERUBAHAN DOKUMEN

No. Revisi	Tanggal	Halaman	Tertulis	Revisi
00	03/01/2022	Keseluruhan	--	Penyusunan dokumen sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015

Universitas Lambung Mangkurat

B. TUJUAN

Sebagai informasi kebijakan proses pelaksanaan perbaikan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan

C. RUANG LINGKUP






Pengaduan pelayanan publik merupakan bagian penting dalam menyelenggaraan pelayanan publik sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik.

D. TANGGUNGJAWAB

Sebagai penanggung jawab teknis proses pengaduan berada di bawah kendali Koordinator Kerja Sama dan Humas.

Universitas Lambung Mangkurat

E. Bagan Alir Proses Pengaduan

No.	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Pelapor	Petugas Layanan Pengaduan	Tim Komite Etik	Rektor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pelapor dapat mengajukan pengaduan yang berkaitan dengan layanan publik di lingkungan Universitas Lambung Mangkurat melalui laman silat.ulm.ac.id.					Silat.ulm.ac.id	15 Menit	Silat.ulm.ac.id	
2	Petugas layanan menerima aduan dari pelapor dengan memeriksa bukti pengaduan dari pelapor.					Bukti pengaduan	5 Menit	Bukti pengaduan	
3	Permohonan dan bukti pengaduan diserahkan kepada Tim/Komite Etik yang dipimpin oleh Rektor untuk diproses.					Permohonan dan bukti pengaduan	5 Menit	Permohonan dan bukti pengaduan	
4	Rektor selaku ketua komite etik akan memberikan tanggapan atau keputusan atas keberatan yang diajukan selambat-lambatnya 30 hari kerja tanggal pelaporan					Permohonan dan bukti pengaduan	30 Hari	Hasil keputusan dari pengaduan	
5	Hasil dari tanggapan dan keputusan atas keberatan tersebut dan disampaikan kepada pelapor					Hasil keputusan dari pengaduan	1 Hari	Hasil keputusan dari pengaduan	

F. LAMPIRAN

1. Formulir pengaduan secara online di silat.ulm.ac.id

Universitas Lambung Mangkurat