SOP LAYANAN PENGADUAN

UMY
UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA
Unggul & Islami

Disahkan oleh : Direktur Direktorat AIK	Diperiksa oleh : Kepala Sub-Direktorat Integrasi Keilmuan dan Peradaban	Disiapkan oleh : Tim Penyusun
Taufiqur Rahman, S.IP., M.A., Ph.D.	**Naufal Ahmad Rijalul Alam, S.Pd.I., M.A.**	**Mukhlis Rahmanto, Lc., M.A.**
NIK. 19740527199904 163 060	**NIK. 19870122201404 113 044**	**NIK. 19850417201204 113 042**

Nomor Dokumen	:	01/SOP/DAIK/V/2025	No./Tgl. Revisi	:	
Tanggal Terbit	:	01 Juni 2025	Halaman	:	1 dari 4

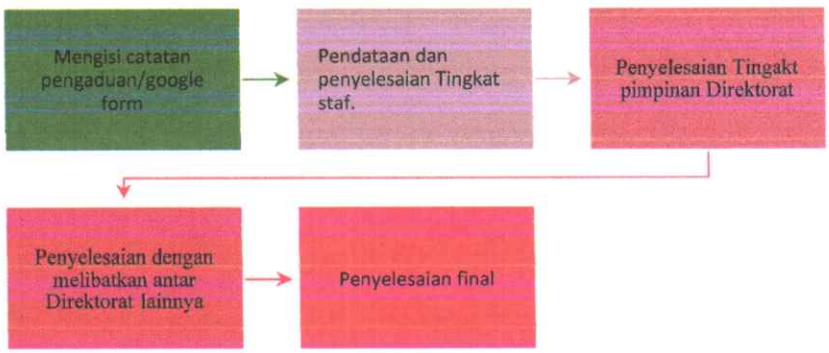
PERINGATAN
*Dokumen ini adalah **milik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta** dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin **Rektor***

Alamat: Jl. Brawijaya Tamantirto Kasihan Bantul Indonesia, 55183 Telp: (0274) 387656 ; Fax: (0274) 387646
Email: rektorat@umy.ac.id ; Website: http://umy.ac.id/

DAFTAR REVISI

Nomor Revisi	Tanggal Revisi	Deskripsi	TTD/Paraf

a. Tujuan Prosedur	Prosedur ini dibuat agar dapat merespon pengaduan dan dapat segera direspon dan ditangani/diselesaikan dengan cepat dan tepat dalam setiap pelayanan pengaduan kegiatan ataupun pengaduan administrasi.
b. Luas Lingkup Prosedur dan Penggunaannya	Prosedur ini berlaku untuk seluruh pelayanan Direktorat AIK, baik pelayanan kegiatan ataupun pelayanan administrasi.
c. Standar	A. Nama pelayanan ini adalah SOP Pengaduan. B. Tujuan kegiatan ini adalah: a. Meningkatkan kualitas pelayanan kegiatan dan pelayanan administrasi. b. Identifikasi permasalahan pada pelayanan kegiatan dan pelayanan administrasi. c. Poblem solving terhadap masalah yang timbul. d. Mengoptimalkan pelayanan. C. Kompetensi diharapkan : a. Mampu merespon pengaduan dan menyelesaikan segala pengaduan dengan tepat dengan prosedur yang baik. b. Mampu mengantisipasi permasalahan yang timbul. c. Tim mampu bekerja secara sistematis. D. Pengguna layanan pengaduan 1. Mahasiswa UMY 2. Dosen UMY 3. Tenga Kependidikan UMY 1. Lain-lain. Hal-hal lain yang belum diatur dan yang terkait untuk layanan pengaduan akan diatur dan ditentukan kemudian.
E. Definisi Istilah	Dalam prosedur ini yang dimaksud dengan : 1. Pengaduan layanan kegiatan adalah layanan pengaduan yang terkait sarana dan prasarana kegiatan (tempat, tranportasi, dll). 2. Pengaduan layanan administrasi adalah layanan pengaduan yang terkait hal-hal bersifat administratif meliputi absensi, perijinan, nilai, keterangan kelulusan dll.. 3. Admin DAIK adalah nomor WhatsApp yang digunakan secara resmi oleh Direktorat AIK sebagai saluran pelaporan aduan.

F. Prosedur	1. Pelapor dapat menyampaikan melalui lisan atau menghubungi admin WhatsApp Direktorat AIK, dan wajib mengisi google form yang telah disiapkan atau mengisi buku catatan layanan pengaduan. 2. Staf mendata, mengklarifikasi dan melakukan tindakan untuk menyelesaikan pengaduan tersebut. 3. Apabila tidak dapat diselesaikan ditingkat staf maka akan di teruskan kepada Direktur/Kepala Sub-Direktorat. 4. Direktur/Kepala Sub-Direktur mengklarifikasi informasi pengaduan dan selanjutkan mengambil tindakan/putusan/kebijakan untuk merespon tanggapan tersebut. 5. Jika diperlukan melibatkan antar Direktorat lainnya. 6. Direktur/Kepala Sub-Direktorat memberikan perintah kepada staf untuk melakukan penanganan untuk menyelesaikan pengaduan tersebut.
G. Penanggung jawab	Direktorat AIK UMY
H. Bagian Alur Prosedur	
I. Catatan	
J. Dokumen Terkait	Google form Pelayanan Pengaduan