



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8410298 Fax.031-8413300
 Website: www.uinsa.ac.id | E-Mail : humas@uinsa.ac.id

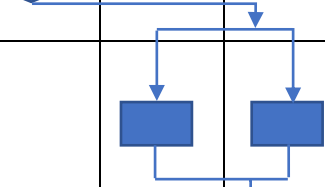
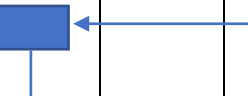
Nomor SOP	: Un.08.KKH/SOP/07
Tanggal Pembuatan	: 9 Juli 2020
Tanggal Revisi	: 1 Desember 2025
Tanggal Efektif	: 15 Desember 2025
Dibuat oleh	: Tim Humas
Disahkan Oleh	: Kepala Biro Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan Kerjasama
 Aslamah, SE, MM 19061991032001	
Nama SOP	: Layanan Informasi dan Pengaduan

Dasar Hukum: 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan 3. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 4. Peraturan Menteri PANRB No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 5. Peraturan Menteri Agama Nomor 52 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 56 Tahun 2015 Tentang Statuta Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya 6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 19 Tahun 2018 tentang Penyusunan Peta Proses Bisnis Instansi Pemerintah. 7. Permenpan RB No. 90 Th. 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah 8. Peraturan Menteri Agama Nomor 49 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 8 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya 9. KMA Nomor 168 Tahun 2010 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama	Kualifikasi Pelaksana: 1. Memiliki kemampuan bahasa dan berbahasa yang baik. Diutamakan dapat berbahasa asing pasif dan aktif 2. Memiliki pengetahuan terkait profil internal dan kebijakan yang berlaku 3. Terampil mengoperasikan media sosial 4. Memiliki kemampuan dasar pengelolaan media instansi 5. Memahami sistem, mekanisme dan prosedur dalam layanan instansi atau lembaga
Keterkaitan:	Peralatan / Perlengkapan: 1. Pedoman Layanan Administrasi dan Umum 2. Buku daftar tamu 3. ATK 4. Perangkat telepon 5. Komputer 6. Perangkat media

Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:
Jika SOP ini tidak dijalankan, maka pelayanan informasi kepada <i>stakeholder</i> tidak dapat dijalankan dengan sempurna dan dapat berpengaruh pada kredibilitas instansi	Dokumentasi dan laporan kegiatan

A. Prosedur Layanan Permohonan Informasi/Aduan

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Petugas Admin	Ketua Tim Humas	PIC Unit Kerja Terkait	Syarat/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima permohonan layanan informasi atau aduan melalui saluran telepon/Website/media sosial resmi universitas				Telepon, computer, handphone, internet	10 menit	Informasi	
2.	Memperkenalkan diri dan menanyakan identitas pemohon, seperti nama, alamat, kontak, dan instansi (jika perwakilan dari suatu lembaga);	 			Telepon, computer, handphone, internet	10 menit	Data diri pemohon	
3.	Mencatat dan menyampaikan jika menghendaki, informasi pribadi akan dijaga kerahasiaannya;	 			Buku tamu	10 menit	Catatan data pemohon	
4.	Menerima jenis aduan atau informasi yang diperlukan	 			Informasi	10 menit	Informasi	
5.	Menimbang apakah layanan informasi atau aduan dapat diselesaikan langsung atau membutuhkan langkah lebih lanjut	 			Informasi	10 menit	Keputusan tindak lanjut permohonan	
6.	Jika dapat ditangani langsung, maka pelaksana memberikan informasi dan tindak lanjut atas aduan yang dilaporkan	 			Informasi	10 menit	Permohonan ditindaklanjuti	
								

No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Petugas Admin	Ketua Tim Humas	PIC Unit KerjaTer-kait	Syarat/ Kelengkapan	Waktu	Output	
								
7.	Jika informasi atau aduan memerlukan jawaban/proses lebih lanjut, maka pelaksana konsultasi dengan Ketua Tim Humas dan atau menyambungkan ke PIC pada unit kerja/fakultas terkait				Informasi	20 menit	Kepastian tindak lanjut permohonan	
8.	Menyampaikan informasi hasil konsultasi dengan Ketua Tim Humas, atau memastikan pemohon terhubung dengan PIC pada unit kerja				Informasi	10 menit	Informasi tersampaikan	
9.	Selesai						Selesai	