

 <p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UIN PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO SATUAN PENGAWASAN INTERNAL</p>	Nama SOP	B-009/Un.19/K.SPI/OT.01.4/09/2026
	Tanggal Pembuatan	30 September 2026
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	02 Oktober 2026
	Disahkan Oleh	Kepala SPI   Rohmad
SOP PELAYANAN ADUAN DAN TINDAK LANJUT		
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana	
1. UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan 2. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan 3. Peraturan Menteri Agama Nomor 25 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto 4. Keputusan Menteri Agama Nomor 168 Tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama 5. SK Rektor Nomor 667 Tahun 2024 tentang Standar Penyusunan Laporan Hasil Pengawasan Satuan Pengawasan Internal pada Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto	1. Memahami tugas dan fungsi SPI; 2. Memahami ketentuan dan kebijakan yang berkaitan dengan materi konsultasi; 3. Memiliki kemampuan komunikasi dan analisis; 4. Mampu memberikan penjelasan secara objektif dan profesional; 5. Memahami batasan fungsi konsultasi SPI.	
Keterkaitan	Peralatan/Perlengkapan	
1. SOP Pembuatan Usulan Surat Tugas 2. SOP Pengelolaan Arsip Digital	1. Formulir/permohonan konsultasi; 2. Surat atau dokumen permohonan; 3. Dokumen/data pendukung; 4. Peraturan dan ketentuan yang relevan; 5. Komputer/laptop 6. Printer/scanner 7. Jaringan Internet	
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan	
Apabila SOP Pelayanan Konsultasi tidak dilaksanakan sesuai tahapan, maka pelayanan konsultasi dapat kurang optimal dan tidak dapat memberikan informasi atau saran yang memadai sebagai dasar penyelesaian permasalahan dan perbaikan.	Seluruh permohonan, catatan hasil konsultasi, dokumen pendukung, dan tindak lanjut pelayanan konsultasi dicatat dan diarsipkan oleh SPI.	

No	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Kepala SPI	Tim SPI	Leading Sector	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Menerima aduan melalui SPI Mendengar pada website				Aduan	Secara berkala	Aduan diterima	
2.	Mencatat dan mendokumentasikan aduan				Aduan yang diterima	1 jam	Catatan aduan	
3.	Melakukan verifikasi dan klasifikasi aduan berdasarkan substansi dan kewenangan SPI				Aduan dan dokumen pendukung, apabila ada	1 jam	Hasil verifikasi dan klasifikasi aduan	
4.	Menentukan tindak lanjut atas aduan				Arahan tindak lanjut	1 hari	Hasil verifikasi dan klasifikasi aduan	
5.	Aduan merupakan kewenangan SPI				Hasil verifikasi dan klasifikasi aduan	-	Keputusan tindak lanjut	
6.	Melakukan tindak lanjut sesuai arahan	YA			Arahan tindak lanjut dan dokumen pendukung	Sesuai kebutuhan	Hasil tindak lanjut	
7.	Menyampaikan/ menyalurkan aduan kepada pihak/unit yang berwenang				Hasil verifikasi dan klasifikasi aduan	Sesuai kebutuhan	Aduan tersampaikan kepada pihak/unit yang berwenang	
8.	Menyampaikan tindak lanjut kepada pihak terkait, apabila diperlukan				Hasil tindak lanjut	Sesuai kebutuhan	Penyampaian hasil tindak lanjut	
9.	Mengarsipkan dokumen aduan dan tindak lanjut				Dokumen aduan dan tindak lanjut	1 jam	Arsip aduan dan tindak lanjut	