# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
# PENANGANAN PENGADUAN

Nomor Dokumen: SOP-03/STIE-WW/2021

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) WIDYA WIWAHA YOGYAKARTA**
Jl. Lowanu No. 20, Sorosutan, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, DIY 55162

| | |
|---|---|
| **Keterangan Dokumen** | SOP Penanganan Pengaduan |
| **Nomor Dokumen** | SOP-03/STIE-WW/2021 |
| **Revisi** | 00 |
| **Tanggal Berlaku** | 25 Agustus 2021 |

| Peran | Jabatan | Nama | Tanda Tangan |
|---|---|---|---|
| **Disusun Oleh** | Lembaga Penjaminan Mutu | Drs. Muhammad Subkhan, MM |  |
| **Diperiksa Oleh** | Wakil Ketua III Bidang Kemahasiswaan | Agung Slamet Prasetyo, ST, MM |  |
| **Disahkan Oleh** | Ketua STIE Widya Wiwaha | Dr. Nur Widiastuti,SE, M.Si |  |

## 1. Tujuan

Menetapkan alur, tanggung jawab, dan batas waktu penanganan pengaduan secara objektif, transparan, adil, dan akuntabel guna menjaga kualitas layanan akademik, administrasi, sarana-prasarana, serta tata kelola di lingkungan STIE Widya Wiwaha.

## 2. Ruang Lingkup

a) SOP ini berlaku bagi seluruh pengaduan yang diajukan oleh:
b) Mahasiswa aktif maupun alumni STIE Widya Wiwaha.
c) Dosen, tenaga kependidikan (tendik), dan pimpinan unit kerja.
d) Orang tua/wali mahasiswa, mitra kerja sama, dan masyarakat umum.
e) Cakupan pengaduan meliputi layanan akademik (KRS, nilai, bimbingan, perkuliahan), administrasi dan keuangan, fasilitas/sarana-prasarana, layanan kemahasiswaan, serta dugaan pelanggaran etik/pelayanan.

## 3. Definisi

a) **Pengaduan:** Penyampaian informasi, keluhan, ketidakpuasan, atau laporan terkait layanan maupun peristiwa yang terjadi di lingkungan STIE Widya Wiwaha.
b) **Pelapor:** Pihak yang menyampaikan pengaduan (dapat mencantumkan identitas atau menggunakan kanal anonim sesuai ketentuan).
c) **Unit Terkait:** Bagian/program studi/lembaga di STIE Widya Wiwaha yang membidangi substansi pengaduan.
d) **Eskalasi:** Pelimpahan penanganan pengaduan ke tingkat pimpinan yang lebih tinggi apabila belum terselesaikan di tingkat unit atau menyangkut isu strategis/sensitif.

## 4. Ketentuan Umum

1) Setiap pengaduan wajib dicatat, diverifikasi, dan ditindaklanjuti tanpa diskriminasi.

2) Identitas pelapor dan isi pengaduan dijaga kerahasiaannya sesuai prinsip perlindungan data dan etika institusi, kecuali diperlukan untuk proses klarifikasi resmi dengan persetujuan/ketentuan yang berlaku.
3) Penanganan pengaduan mengutamakan penyelesaian secara musyawarah, proporsional, dan berbasis bukti/fakta.
4) Laporan rekapitulasi pengaduan disusun secara berkala (bulanan/semesteran) sebagai bahan evaluasi dan peningkatan mutu internal.

**5. Prosedur / Langkah Kerja**

| Tahap | Aktivitas | Penanggung Jawab | Target Waktu |
|---|---|---|---|
| **1. Penerimaan & Pencatatan** | Menerima pengaduan melalui kanal resmi (loket layanan terpadu, formulir daring/email resmi, kotak saran, atau surat resmi). Mencatat tanggal masuk, identitas/kode tiket, kategori, dan ringkasan aduan ke dalam **Buku/Sistem Register Pengaduan**. | Petugas Layanan Pengaduan / Admin Umum | Maks. 1 hari kerja sejak diterima |
| **2. Verifikasi & Klasifikasi** | Memeriksa kelengkapan informasi, memastikan substansi aduan, mengklasifikasikan tingkat urgensi (ringan, sedang, berat/sensitif), serta menentukan **Unit Terkait** yang menangani. Jika data kurang jelas, menghubungi pelapor untuk klarifikasi awal. | Koordinator Layanan / Unit Pengelola Pengaduan | Maks. 2 hari kerja |
| **3. Koordinasi & Penelaahan** | Meneruskan pengaduan kepada Kepala Unit Terkait / Ketua Program Studi / bagian terkait untuk menelaah fakta, dokumen pendukung, atau keterangan pihak terkait. | Kepala Unit Terkait | Maks. 3–5 hari kerja (disesuaikan kompleksitas) |
| **4. Tindak Lanjut & Penyelesaian** | Melaksanakan tindakan perbaikan, mediasi, klarifikasi, atau rekomendasi kebijakan/sanksi sesuai kewenangan unit. Jika menyangkut pelanggaran | Unit Terkait / Pimpinan STIE | Maks. 7–14 hari kerja (kasus berat dapat diperpanjang dengan pemberitahu |

| Tahap | Aktivitas | Penanggung Jawab | Target Waktu |
|---|---|---|---|
| | berat, konflik kepentingan, atau tidak menemui titik temu, melakukan **eskalasi** kepada Wakil Ketua terkait atau Ketua STIE Widya Wiwaha. | | an) |
| **5. Penyampaian Tanggapan** | Menyampaikan hasil penanganan, penjelasan, atau solusi secara tertulis/resmi kepada pelapor melalui kanal yang disepakati, disertai nomor tiket pengaduan. | Petugas Layanan Pengaduan & Unit Terkait | Maks. 2 hari kerja setelah keputusan final |
| **6. Pengarsipan & Evaluasi** | Mengarsipkan seluruh berkas penanganan pengaduan, menutup status tiket (*closed*), dan menyusun rekapitulasi berkala untuk disampaikan kepada pimpinan dan/atau unit penjaminan mutu. | Unit Pengelola Pengaduan | Akhir bulan / akhir semester |

**6. Dokumen Pendukung / Formulir Terkait**

a) Formulir Pengaduan / Tiket Pengaduan
b) Buku / Log Register Pengaduan
c) Berita Acara Klarifikasi / Mediasi (jika diperlukan)
d) Surat Tanggapan Resmi kepada Pelapor
e) Laporan Rekapitulasi Pengaduan Berkala

**7. Referensi**

a) Statuta dan Peraturan Kepegawaian/Kemahasiswaan STIE Widya Wiwaha
b) Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) STIE Widya Wiwaha
c) Ketentuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan publik dan pendidikan tinggi yang berlaku