



	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO	Kode/No: SOP/PK/SUUI/09
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN KELUHAN	Tanggal: 19/12/2019 Revisi Ke: 0 Jumlah Halaman: 3

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
PENANGANAN KELUHAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO**



Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
Disusun	Dian Rahma Santoso, SPd., M.Pd	Ka.Sie Humas		
Diperiksa	Dr. Kumara Adji Kusuma, CIFP	Ka. SUUI		
Disetujui	Dr. Hidayatulloh M.Si	Rektor		
Disahkan	Dr. Hidayatulloh M.Si	Rektor		



a. Ruang lingkup

SOP penanganan keluhan ini berhubungan dengan keluhan yang beredar di masyarakat atas pelayanan yang diberikan Umsida maupun aspek hukum/legal terhadap Umsida. Humas dan pihak terkait baik internal maupun eksternal Umsida berusaha sebaik mungkin untuk menemukan solusi atas keluhan tersebut. Penanganan keluhan ini merupakan bagian dari pembangunan citra Umsida yang baik kepada masyarakat.

b. Tujuan

Menyelesaikan keluhan yang dialami oleh masyarakat atas pelayanan maupun aspek hukum terhadap Umsida.

c. Indikator Keberhasilan

1. Ditemukannya solusi atas keluhan yang terjadi
2. Terdokumentasikannya penanganan masalah

d. Pihak yang terlibat

1. Humas dan Protokoler Umsida
2. Unit Kerja Umsida
3. Stake Holder Umsida

e. Acuan Kegiatan

1. Pedoman PP Muhammadiyah
2. Statuta Umsida
3. Dokumen keluhan

f. Penanggungjawab kegiatan

1. Kasie Humas dan Protokoler Universitas Muhamadiyah Sidoarjo

g. Syarat mengikuti kegiatan

1. Stake Holder yang memiliki keluhan
2. Unit Kerja Umsida yang terkait dalam keluhan

h. Dokumen penunjang kegiatan

1. Dokumen keluhan
2. Dokumen peraturan dan perundang-undangan

i. Prosedur Kegiatan

1. Stakeholder eksternal (publik) Umsida memiliki keluhan berkaitan legal atau pelayanan.
2. Publik menyampaikan keluhan ke Humas & Protokoler Umsida atau Humas & Protokoler Umsida menanggapi keluhan meski tidak menerima keluhan secara resmi untuk meluruskan kesalahpahaman atau menjawab keluhan.
3. Humas dan Protokoler mendokumentasi sesuai kategori untuk dokumen keluhan pelayanan (a) dan atau keluhan legal (b).
4. a) Dokumen keluhan disampaikan kepada unit terkait dan kemudian unit membuat analisis dan solusi atas keluhan.
b) Dokumen keluhan legal diteruskan kepada legal universitas untuk dibuat analisis dan solusi atas keluhan
5. a) 1. Unit terkait memberikan solusi berupa jawaban atas keluhan kepada humas yang kemudian dipublikasikan dalam press release dan diterbitkan via website sebagai penyelesaian atau solusi atas keluhan.
2. Jika solusi memerlukan pertemuan dengan pihak yang berkomplain maka unit

bersama humas melakukan kunjungan untuk menawarkan solusi atas keluhan yang dialami hingga keluhan pelayanan selesai.

- b. 1. Solusi pertama, Pihak legal memberikan solusi atau jawaban atas keluhan legal kepada humas yang kemudian dipublikasikan dalam press release maupun website, jika dirasa cukup dengan publikasi via website atau yang lain.
 2. Jika memerlukan pertemuan secara legal dalam pengadilan dengan pihak yang berkomplain maka legal bersama humas melakukan pertemuan di pengadilan untuk menyelesaikan keluhan dan memberi solusi atas keluhan legal yang dialami.
6. Humas mendokumentasikan Penanganan Keluhan

j. Diagram kegiatan

