



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SAM RATULANGI  
UPT. TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
KEGIATAN LAYANAN PENGADUAN**

No. Kode SOP	...	Tanggal mulai berlaku:
Disusun	Koordinator Fungsional	Tanggal revisi terakhir:
Diverifikasi	Kepala UPT TIK	Kronologi Revisi  Revisi pertama tanggal:  Revisi kedua tanggal:  Revisi ketiga tanggal:
Disahkan	Kepala BAAK	

- A. Subkegiatan dan waktu penyelesaian
1. Pembuatan Tiket Laporan Pengaduan
  2. Penyelesaian Pengaduan
  3. Penutupan Tiket Laporan Pengaduan

- B. Rekaman
1. Surat Permohonan
  2. Konten
  3. Arsip

- C. Tindakan darurat

1. Tujuan: Memberikan petunjuk kepada dosen, mahasiswa dan seluruh pengguna Portal Inspire urutan proses pengaduan secara online
2. Ruang lingkup: Penyelenggaraan kegiatan di UPT Teknologi Informasi dan komunikasi Unsrat dan di lingkungan Unsrat
3. Tanggung jawab: Kepala UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi Unsrat
4. Acuan: Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 98/D/0/1998 tentang rincian tugas di sub. Bagian di lingkungan Universitas Sam ratulangi
5. Definisi:
  - a. **Pelapor** adalah pengguna dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan yang memiliki akun portal inspire
  - b. **Portal Inspire** adalah sistem informasi yang di dalamnya terdapat aplikasi aplikasi layanan di bidang Akademik, Kemahasiswaan Kepegawaian dan lain-lain
  - c. **Staf Terkait**: adalah semua staf UPT TIK yang bertanggung jawab di bidangnya masing-masing
6. Uraian prosedur:
  - a. Pembuatan Tiket Laporan Pengaduan
    1. Login ke laman Portal Inspire
    2. Membuat tiket laporan pengaduan
  - b. Penyelesaian Pengaduan
    1. Menerima laporan pengaduan
    2. Menyelesaikan tiket laporan pengaduan dan memberikan tanggapan
  - c. Penutupan Tiket Laporan Pengaduan
    1. Menutup Tiket Laporan Pengaduan

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
KEGIATAN LAYANAN PENGADUAN**

Sub Kegiatan	Langkah Kegiatan	Pelaksana	Produk	Waktu
Pembuatan Tiket	1. Membuat tiket laporan pengaduan dari aplikasi online Portal Inspire	Pelapor	Registrasi	15 menit
Penyelesaian Permasalahan	1. Menerima tiket laporan pengaduan	Unit Kerja Terkait	Registrasi	10 menit
	2. Menyelesaikan permasalahan dan memberikan tanggapan			1 Hari
Penutupan Tiket Laporan Pengaduan	3. Memberikan tanggapan jika permasalahan belum terselesaikan	Pelapor	Telaahan	10 menit
	4. Menyelesaikan permasalahan jika masalah belum terselesaikan	Unit Kerja Terkait		1 hari
	5. Menutup tiket jika masalah sudah terselesaikan	Pelapor		5 menit

## PROSES PELAKSANAAN KEGIATAN LAYANAN LAYANAN PENGADUAN

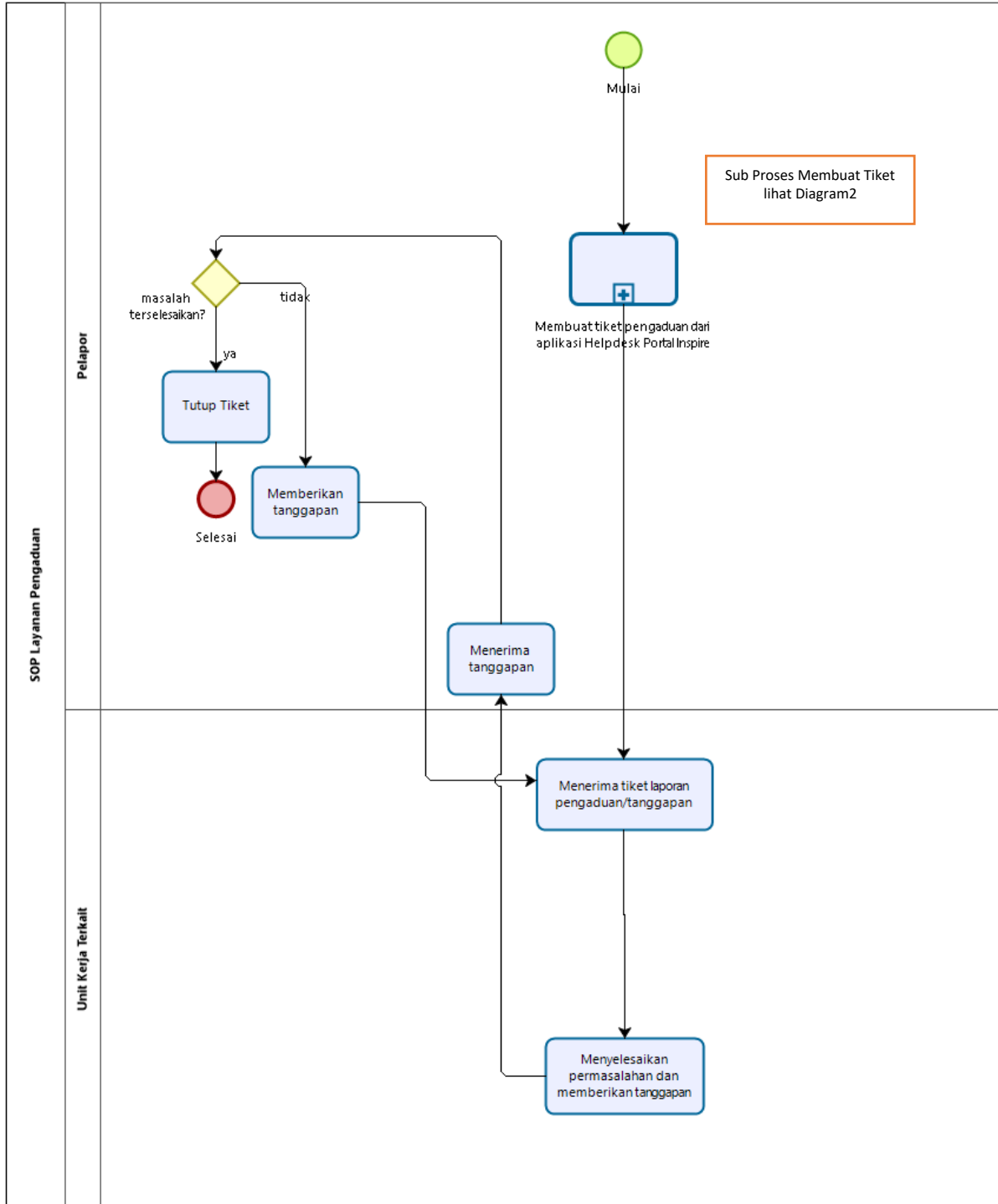


Diagram 1

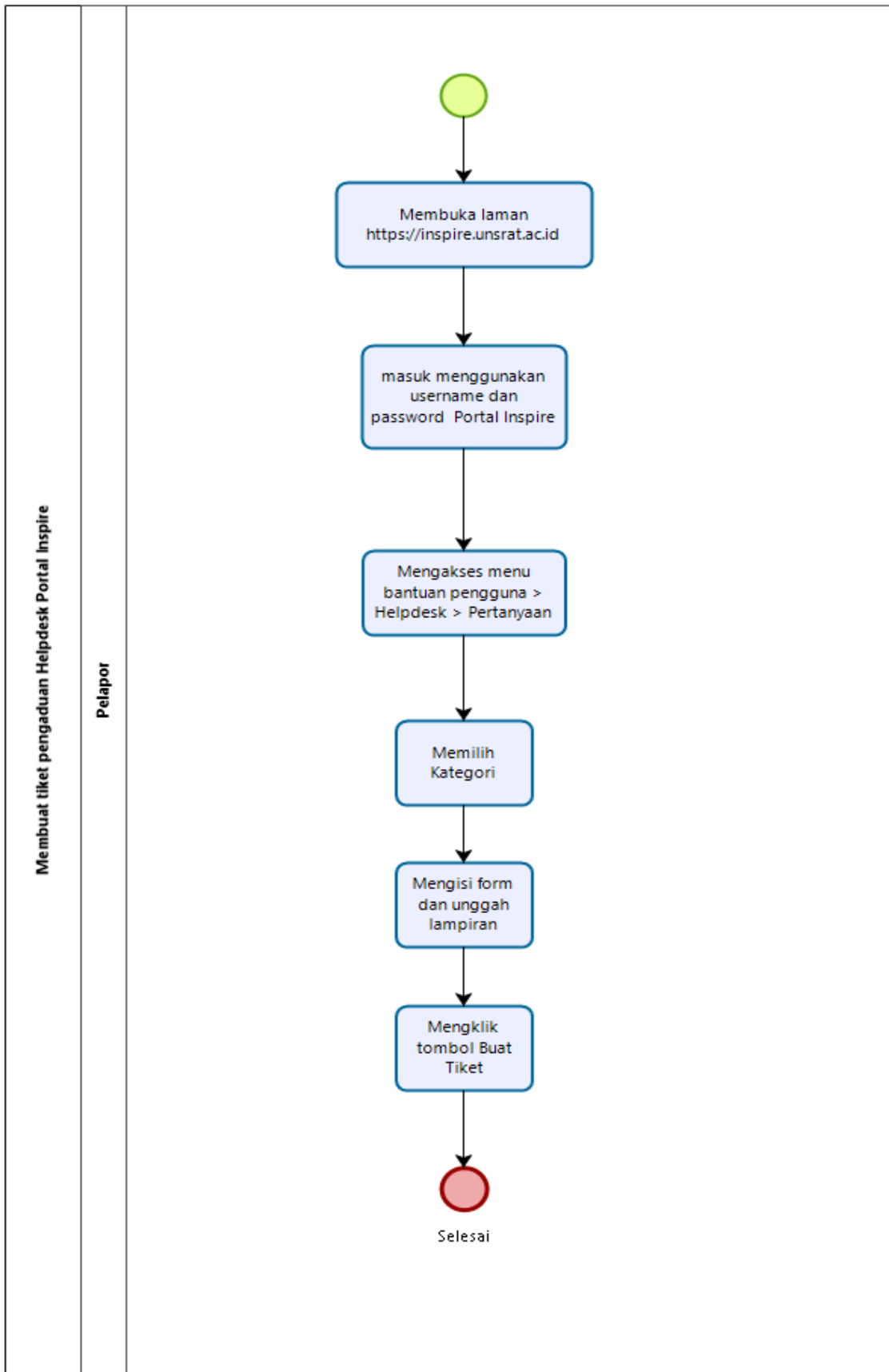


Diagram 2