



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
INSTITUT SENI INDONESIA PADANGPANJANG
BIRO PERENCANAAN, SUMBER DAYA MANUSIA, DAN UMUM

NOMOR SOP	:
TGL. PEMBUATAN	:
TGL. REVISI	:
TGL. EFEKTIF	:
DISAHKAN OLEH	Rektor Dr. Febril Yulika, S.Ag., M.Hum. NIP. 19740202 200501 1 003
NAMA SOP	: Penanganan Isu dan Keluhan
KUALIFIKASI PELAKSANA:	

DASAR HUKUM:

1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 11 tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil;
4. Peraturan Presiden Nomor 136 tahun 2018 tentang Tunjangan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2011 tentang Pedoman Penataan Sistem Tunjangan Kinerja Pegawai Negeri;
6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Ketentuan Teknis Pelaksanaan Pemberian Tunjangan Kinerja Pegawai di Lingkungan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

1. Pendidikan minimal D3
2. Memiliki kemampuan dan pengalaman dalam mengolah data
3. Menguasai TIK
4. Memiliki ketelitian, kecakapan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi

KETERKAITAN:

1. SOP Surat Masuk
2. SOP Layanan Informasi Publik
3. SOP Kehumasan
4. SOP Penjaminan Mutu

PERALATAN:

1. Komputer dan jaringan internet
2. Formulir Isu dan Keluhan (online/offline)
3. Register Isu dan Keluhan (RIK)
4. Alat tulis kantor
5. Aplikasi pelaporan internal / sistem PPID

PERINGATAN:

Setiap laporan harus diverifikasi kebenaran dan kelengkapannya.
Informasi pribadi pelapor bersifat **rahasia** dan tidak boleh disebarluaskan tanpa izin.
Penyalahgunaan laporan (fitnah, hoaks) akan dikenakan sanksi sesuai peraturan.

PENCATATAN DAN PENDATAAN:

Seluruh laporan dan hasil tindak lanjut disimpan dalam arsip manual dan digital oleh Unit PPID dan Humas ISI Padangpanjang selama minimal **5 tahun** sebagai bahan evaluasi dan audit layanan publik.

SOP Penanganan Isu dan Keluhan

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Unit Layanan Terpadu	PPID	Blro	WR II	Rektor	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Menerima surat keluhan atau isu melalui kanal resmi						Surat/Email laporan	10 menit	Laporan diterima
2	Petugas mencatat detail laporan						Buku register / aplikasi	10 menit	Nomor register laporan
3	Petugas memberikan no tiket / laporan kepada pelapor						Nomor tiket laporan	10 menit	Bukti penerimaan
4	Tim PPID memverifikasi keabsahan dan kelengkapan laporan		Tolak				Dokumen pendukung	30 menit	Status: diterima / ditolak
5	Laporan dikategorikan: ringan, sedang, atau berat		Setuju				Form klasifikasi	30 menit	Kategori laporan
6	Jika terkait reputasi lembaga (isu publik), tim segera berkoordinasi dengan Humas untuk mitigasi media						Laporan dan bukti	1 jam	Langkah mitigasi media
7	PPID memberikan tanggapan atau hasil penyelesaian kepada pelapor						Dokumen laporan	1 hari	Rekomendasi tertulis
8	Jika pelapor tidak puas, dapat dilakukan eskalasi ke tingkat pimpinan (Rektorat)						Dokumen hasil penyelesaian	30 menit	Surat tanggapan
9	Setiap triwulan, PPID melakukan evaluasi atas pola keluhan yang masuk						Dokumen laporan	1 hari	Hasil tindak lanjut akhir
10	Setiap laporan didokumentasikan dalam Register Isu dan Keluhan (RIK)						Register isu dan keluhan	1 hari	Laporan evaluasi triwulan