

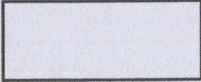
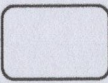
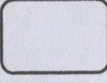
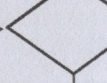
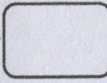
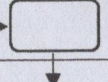
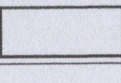
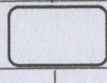
Nomor SOP	: 01/HM.02/09/2026
Tanggal Pembuatan	: 18 September 2026
Tanggal Revisi	:
Tanggal Efektif	:
 Kepala Biro UAPK	
Disahkan oleh	: Ali Murni, S.Ag. M.A.P NIP. 19740404 200112 1 001

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)
DUMAS PENGADUAN MASYARAKAT UIN SYAHADA PADANGSIDIMPUAN

DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara. 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. 6. Peraturan Presiden RI Nomor 87 Tahun 2022 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan menjadi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 137). 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 18 Tahun 2023 tentang Penanganan Pengaduan pada Kementerian Agama. 8. PMA Nomor 78 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan 9. PMA Nomor 85 Tahun 2022 tentang Statuta UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan 10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. 11. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 429 Tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Keprotokolan pada Kementerian Agama. 12. Keputusan Menteri Agama Nomor 765 Tahun 2018 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dan Whistleblowing pada Kementerian Agama. 13. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 007267/MA.KP.07/02/2026 Tentang Penetapan Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan Masa Jabatan 2026-2030.		1. Memahami ketentuan pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan. 2. Memahami mekanisme DUMAS. 3. Mampu melakukan pencatatan, verifikasi awal, klasifikasi, koordinasi, dokumentasi, dan pelaporan. 4. Menjaga objektivitas, kerahasiaan informasi yang dikecualikan, serta etika dalam penanganan pengaduan. 5. Memiliki kemampuan administrasi digital dan pengoperasian aplikasi pengaduan.	
KETERKAITAN		PERALATAN/PERLENGKAPAN	
1. Pimpinan UIN Syahada Padangsidimpuan; Tim Kerja Humas dan Informasi/unit pengelola pengaduan; unit/satuan kerja terlapor; Satuan Pengawasan Internal (SPI) dan unit layanan terkait.		1. Aplikasi DUMAS UIN Syahada; 2. Komputer/laptop dan jaringan internet; 3. Basis data/jurnal pengaduan elektronik; 4. Dokumen pendukung dan media penyimpanan arsip.	
PERINGATAN		PENCATATAN dan PENDATAAN	
1. Setiap pengaduan dicatat dan diberikan nomor/register untuk memudahkan penelusuran. 2. Pengaduan diperiksa kelengkapan informasi dan diklasifikasikan berdasarkan substansi serta kewenangan.		1. Data minimal yang dicatat: nomor/register, tanggal masuk, identitas pelapor (sepanjang tersedia dan sesuai ketentuan),	

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none">3. Pengaduan tidak boleh langsung dinyatakan terbukti sebelum melalui proses verifikasi/telaah sesuai kewenangan.4. Identitas dan informasi pelapor dijaga sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan klasifikasi informasi.5. Pengaduan berkadar pengawasan atau yang memerlukan pemeriksaan lebih lanjut dikoordinasikan dengan SPI/unit berwenang sesuai substansi.6. Pengaduan yang bukan kewenangan UIN Syahada diteruskan/dikoordinasikan kepada pihak yang berwenang sesuai mekanisme yang berlaku.7. Jangka waktu penyelesaian mengikuti klasifikasi pengaduan dan ketentuan yang berlaku; tidak menggunakan batas umum 7*24 jam sebagai batas penyelesaian semua pengaduan. | <ol style="list-style-type: none">kontak, identitas terlapor/unit, kategori, uraian/substansi, waktu/tempat kejadian bila relevan, bukti pendukung, status, tindak lanjut, dan hasil penyelesaian.2. Setiap perubahan status dan tindak lanjut didokumentasikan dalam jurnal/basis data.3. Arsip DUMAS disimpan secara tertib, aman, mudah ditelusuri, dan dibatasi aksesnya sesuai kewenangan.4. Data pengaduan digunakan sebagai bahan monitoring, evaluasi, dan perbaikan pelayanan. |
|---|--|
-

SOP PENGADUAN MASYARAKAT

No	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Baku			Ket
		Pengadu	Aplikasi Dumas	Operator	SPI	Rektor	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi DUMAS									
2	Rekapitulasi ke Jurnal Pelaporan Pengaduan Masyarakat: nama pelapor, email pelapor, telepon pelapor, kategori yang dilaporkan, subjek pengaduan, isi pengaduan.									
3	Pemeriksaan materi dan verifikasi sesuai dengan nama/unit yang dilaporkan, substansi materi dan evaluasi, serta signifikansi aduan.									
4	Mengkoordinasikan serta penelaahan pelaporan DUMAS yang masuk dengan stakeholder sesuai dengan kewenangan yang dimilikinya.									
5	Analisis dan Kebenarannya Laporan dan tidak Terbukti terbukti kebenarannya									
6	Tindak lanjut penyelesaian laporan masyarakat									
7	Tindak lanjut aduan diinformasikan kepada pelapor									
8	Rektor Melakukan Monitoring dan Evaluasi					