

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PENGADUAN MELALUI APLIKASI “LAPOR”  
UNIVERSITAS BOJONEGORO**



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS BOJONEGORO  
2021**



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**  
**PENGADUAN MELALUI APLIKASI “LAPOR”**  
**UNIVERSITAS BOJONEGORO**  
**(UNIGORO)**

<b>Kode Dokumen</b>	<b>:</b>
<b>Revisi</b>	<b>: 0</b>
<b>Tanggal</b>	<b>:</b>
<b>Diajukan oleh</b>	<b>: Wakil Rektor II</b>  <b>(Moehadi, S.E., M.M.)</b>
<b>Dikendalikan oleh</b>	<b>: Lembaga Penjaminan Mutu</b>  <b>(Ahmad Suprastiyo, S.Sos., M.Si.)</b>
<b>Disetujui oleh</b>	<b>: Rektor Universitas Bojonegoro</b>  <b>(Dr. Tri Astuti Handayani, SH., MM.M.Hum.)</b>

## **DAFTAR ISI**

Tujuan .....	1
Ruang Lingkup.....	1
Definisi.....	1
Referensi .....	1
Garis Besar Prosedur.....	1
Bagan Alir SOP Pengaduan melalui Aplikasi “LAPOR” .....	3

## **Tujuan**

Menjamin terlaksananya proses pengaduan pada aplikasi LAPOR Universitas Bojonegoro agar lancar dan baik sesuai ketentuan yang berlaku.

## **Ruang Lingkup**

Prosedur pengaduan melalui aplikasi LAPOR Universitas Bojonegoro yang dijelaskan dalam prosedur ini, diterapkan pada setiap proses yang terkait dengan pengaduan melalui aplikasi LAPOR Universitas Bojonegoro.

## **Definisi**

1. Aplikasi LAPOR adalah sistem pengaduan secara online pada Universitas Bojonegoro.
2. Pemohon adalah Sivitas akademika Universitas Bojonegoro yang melakukan pengaduan melalui aplikasi LAPOR.
3. Petugas Admin adalah pihak yang mengatur proses pengaduan pada aplikasi LAPOR.
4. Pejabat adalah pihak yang berwenang menanggapi pengaduan sesuai bidangnya yaitu Wakil Rektor I, Wakil Rektor II dan Wakil Rektor III.

## **Referensi**

Manual Mutu Universitas Bojonegoro.

## **Garis Besar Prosedur:**

### **Pemohon**

1. Membuka aplikasi LAPOR Universitas Bojonegoro
2. Mengisi identitas dan menyampaikan pengaduan melalui aplikasi LAPOR
3. Identitas dan isi pengaduan pemohon secara otomatis terekam pada sistem aplikasi LAPOR
4. Pemohon menerima balasan jawaban melalui sistem aplikasi LAPOR
5. Pemohon dapat menanggapi balasan jawaban yang diberikan dalam waktu 10 (sepuluh) hari dari waktu diterimanya balasan melalui sistem aplikasi LAPOR

**Petugas Admin**

1. Secara berkala melakukan pengecekan pada aplikasi LAPOR
2. Apabila mengetahui adanya pengaduan pada aplikasi LAPOR, maka meneruskan dan menginformasikan pengaduan kepada pejabat yang berwenang sesuai bidangnya
3. Petugas Admin mengetahui balasan jawaban dari pejabat yang berwenang sesuai bidangnya melalui sistem aplikasi LAPOR

**Pejabat (Wakil Rektor I, II, III)**

1. Menerima informasi adanya pengaduan pada aplikasi LAPOR
2. Membuka aplikasi LAPOR
3. Membahas pengaduan bersama tim atau pihak terkait
4. Memberikan balasan jawaban atas pengaduan melalui sistem aplikasi LAPOR

**BAGAN ALIR**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PENGADUAN MELALUI APLIKASI “LAPOR”  
UNIVERSITAS BOJONEGORO**

