

**2019**

**BIRO UMUM DAN KEUANGAN**



**POB**

**PROSEDUR OPERASIONAL BAKU**

**Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta**

	<b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI</b>	Nomor POB	UPNVJ/POB/ROUM-TU/08/19-00
		Tanggal Pembuatan	07 Oktober 2019
	<b>BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN SUB BAGIAN TATA USAHA DAN RUMAH TANGGA</b> Jl. RS Fatmawati, Pd. Labu, Cilandak, Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12450	Tanggal Revisi	-
		Tanggal Efektif	22 Oktober 2019
	Direviu Oleh	Ka. Biro Umum dan Keuangan	
<b>POB PENANGANAN KELUHAN DARI STAKEHOLDER</b>			
<b>Dasar Hukum:</b>		<b>Tujuan :</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);</li> <li>3. Peraturan Presiden Nomor 120 Tahun 2014 tentang Pendirian UPN “Veteran” Jakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 249);</li> <li>4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja UPN “Veteran” Jakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1798).</li> </ol>		Untuk memfasilitasi keluhan/ pengaduan Sivitas Akademika UPN “Veteran” Jakarta	
		<b>Kualifikasi Pelaksana:</b>	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengerti prosedur penerimaan keluhan/ pengaduan</li> <li>2. Memahami seluruh bagian sub satker di UPN “Veteran” Jakarta</li> </ol>	
<b>Keterkaitan:</b>		<b>Peralatan/Perlengkapan:</b>	
POB Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Gedung		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Program</li> <li>2. Kertas</li> <li>3. Instrumen kelengkapan</li> <li>4. Laptop</li> <li>5. Jaringan Internet/ Telepon</li> </ol>	
<b>Peringatan:</b>		<b>Pencatatan dan Pendataan:</b>	
Apabila POB ini tidak dilaksanakan, maka adanya ketidakpuasan dari Sivitas Akademika UPN “Veteran” Jakarta dn stakeholder		Komputer dan manual	

DIAGRAM ALUR PENANGANAN KELUHAN STAKEHOLDER

No.	Aktivias	Pelaksana				Persyaratan/ Perengkapan	Waktu	Output	Keterangan
		Sivitas Akademika	Admin Layanan	Kabag Univ	Kabang TU Fakultas				
1	Menyampaikan keluhan/pengaduan melalui kotak saran/SMS/Sosmed Pengaduan/ Layanan Cepat					Kotak Saran/ SMS/ Sosmed/ Formulir Pengaduan	5 Menit	Diterima	
2	Menerima dan memeriksa keluhan/pengaduan dari Sivitas Akademika					Dokumen keluhan/ pengaduan	5 Menit	Dokumen keluhan/ pengaduan	
3	Mengklasifikasi keluhan/ pengaduan yang masuk					Dokumen keluhan/ pengaduan	5 Menit	Dokumen keluhan/ pengaduan	
4	Melaporkan keluhan/ pengaduan yang sudah diklasifikasi kepada Kabag yang bertanggung jawab pada jenis pelaporan					Dokumen keluhan/ pengaduan	5 Menit	Dokumen keluhan/ pengaduan	
5	Menerima laporan keluhan/pengaduan dan menindaklanjuti laporan					Dokumen keluhan/ pengaduan	5 Menit	Dokumen keluhan/ pengaduan	
6	Memberikan arahan bahwa keluhan/pengaduan sedang diaksi, agar disampaikan ke sivitas akademika yg melapor. Memberikan disposisi ke Kabag TU Fakultas					Dokumen keluhan/ pengaduan	10 Menit	Dokumen keluhan/ pengaduan	
7	Menerima arahan dan menyampaikan jawaban					Dokumen keluhan/ pengaduan	5 Menit	Dokumen keluhan/ pengaduan	
8	Menerima jawaban atas pelaporan keluhan/ pengaduan					Laporan aksi dari keluhan/pengaduan		Dokumen keluhan/ pengaduan	
9	Menerima disposisi dan mengaksi keluhan/pengaduan dari Sivitas Akademika dan melaporkan hasilnya					Laporan aksi dari keluhan/pengaduan		Tindakan penyelesaian, Dokumen laporan dan Foto	
10	Menerima laporan dan menginformasikan bahwa keluhan/ pengaduan telah selesai di aksi					Dokumen laporan dan Foto		Dokumen laporan dan Foto	
11	Menerima informasi bahwa keluhan/ pengaduan telah selesai di aksi					Foto			

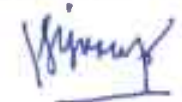
## PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN STAKEHOLDER

NO	URAIAN
1.	Keluhan/pengaduan terjadi akibat adanya ketidaksesuaian yang terjadi selama proses pelayanan akademik berjalan dan ketidaksesuaian yang terjadi terkait kerjasama yang dilakukan. Keluhan/pengaduan dapat dilakukan dengan cara: a. disampaikan secara tertulis melalui kotak saran; b. SMS; dan c. melalui Sosmed pengaduan.
2.	Keluhan/pengaduan yang diajukan oleh Sivitas Akademika akan diterima dan diperiksa oleh admin layanan bagian keluhan/pengaduan Universitas
3.	Lakukan pengklasifikasian bentuk keluhan/pengaduan berdasarkan hal yang diadukan. Pastikan bahwa aduan masuk dalam kelompok: a. bidang keuangan; b. bidang kepegawaian; c. bidang sarana dan prasarana; d. bidang hukum tatalaksana; e. bidang barang milik negara; f. bidang akademik; g. bidang kemahasiswaan;
4.	Keluhan/pengaduan yang sudah diklasifikasi akan dilaporkan kepada Kabag terkait dan akan diaksi agar cepat terjadinya proses perbaikan/pencegahan.
5.	Kabag Universitas memastikan kebenaran laporan yang di sampaikan.
6.	Kabag TU Fakultas menindaklanjuti arahan Kabag Universitas untuk segera memperbaiki sarana prasarana yang rusak/ mempercepat proses layanan atas permasalahan yang di laporkan.
7.	Hasil dari tanggapan Kabag Universitas terkait dan aksi dari Kabag TU Fakultas terkait akan disampaikan ke Sivitas Akademika yang melaporkan keluhan/pengaduan.

Disusun Oleh  
Kabag UHT BMN

  
Cahyo Trijati  
NIP 196308131989031001

Direviu Oleh :  
Karo Um & Keu

  
Sugeng Siswanto  
NIP 196102091981031005

Disetujui Oleh :  
Rektor,

  
Erna Hernawati  
NIP 196111141989032001