2020 BIRO UMUM DAN KEUANGAN

POB

PROSEDUR OPERASIONAL BAKU

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

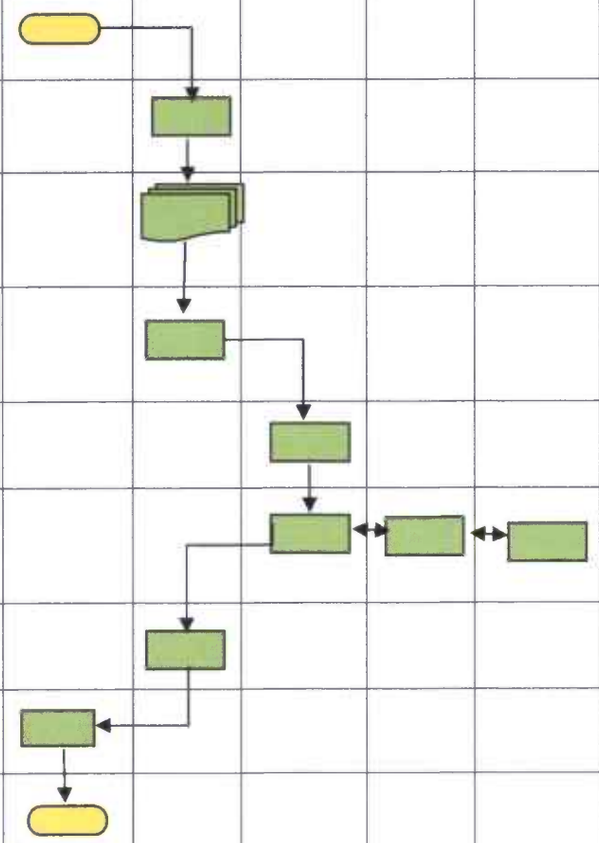
	KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	Nomor POB	UPNVJ/POB/ROUM -TU/03/20-01
		Tanggal Pembuatan	07 Oktober 2019
	BAGIAN UMUM DAN KEUANGAN **SUB BAGIAN TATA USAHA DAN RUMAH TANGGA** Jl. RS Fatmawati, Pd. Labu, Cilandak, Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12450	Tanggal Revisi	13 April 2020
		Tanggal Efektif	4 Mei 2020
		Direviu Oleh	Ka. Biro Umum dan Keuangan

POB PENANGANAN KELUHAN DARI STAKEHOLDER

Dasar Hukum:	**Tujuan:**
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); 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); 3. Peraturan Presiden Nomor 120 Tahun 2014 tentang Pendirian UPN "Veteran" Jakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 249); 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).	Untuk memfasilitasi keluhan/ pengaduan Sivitas Akademika UPN Veteran Jakarta. **Kualifikasi Pelaksana:** 1. Mengerti prosedur penerimaan keluhan/ pengaduan 2. Memahami seluruh bagian sub satker di UPN Veteran Jakarta
Keterkaitan:	**Peralatan/Perlengkapan:**
1. POB Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Gedung. 2. POB Penanganan Pelaporan *Whistleblower* Dan Pengaduan Masyarakat.	1. Program 2. Kertas 3. Instrumen kelengkapan 4. Laptop 5. Jaringan Internet/ Telepon
Peringatan:	**Pencatatan dan Pendataan:**
Apabila POB ini tidak dilaksanakan, maka adanya ketidakpuasan dari Sivitas Akademika UPN Veteran Jakarta dan stakeholder	Komputer dan manual.

DIAGRAM ALUR PENANGANAN KELUHAN STAKEHOLDER

No.	Aktivitas	Pelaksana					Mutu Buku			Keterangan
		Sivitas Akademika	Admin Layanan/ Kasubbag	Kabag Univ/Kabag TU Fakultas	Ka. Biro	Wakil Rektor	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Output	
1.	Menyampaikan keluhan/pengaduan melalui kotak saran/SMS/Sosmed Pengaduan/ Layanan Cepat UPNVJ						Kotak Saran/ SMS/ Sosmed/ Formulir Pengaduan	-	Diterima	-
2.	Menerima dan memeriksa keluhan/pengaduan dari Sivitas Akademika						Dokumen keluhan/ pengaduan	5 Menit	Dokumen keluhan/ pengaduan	-
3.	Admin Layanan Mengklasifikasi keluhan/ pengaduan yang masuk untuk disampaikan ke Kasubbag terkait						Dokumen keluhan/ pengaduan	5 Menit	Dokumen keluhan/ pengaduan yang sudah diklasifikasikan	-
4.	Menerima dan melaporkan keluhan/ pengaduan untuk diteruskan kepada Kabag yang bertanggung jawab pada jenis pelaporan						Dokumen keluhan/ pengaduan yang sudah diklasifikasikan	5 Menit	Dokumen keluhan/ pengaduan yang sudah diklasifikasikan	-
5.	Menerima laporan keluhan/pengaduan dan menindaklanjuti laporan						Dokumen keluhan/ pengaduan,	5 Menit	Dokumen keluhan/ pengaduan, undangan rapat	-
6.	Pembahasan keluhan/pengaduan atas laporan yang masuk untuk diaksi, agar disampaikan ke sivitas akademika yg melapor.						Dokumen keluhan/ pengaduan	3 Jam	Dokumen keluhan/ pengaduan, notulen hasil rapat	-
7.	Menerima arahan dan menyampaikan jawaban bahwa laporan telah diaksi kepada pelapor						Notulen hasil rapat	1 hari	Tindakan penyelesaian, Dokumen laporan dan Foto	-
8.	Menerima jawaban atas pelaporan keluhan/ pengaduan						Laporan aksi dari keluhan/pengaduan	-		-
9	Keluhan/pengaduan telah selesai diaksi						Laporan aksi dari keluhan/pengaduan	-		-



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 UPN Veteran Jakarta.
2.	Keluhan/pengaduan yang diajukan oleh Sivitas Akademika akan diterima dan diperiksa oleh admin layanan bagian keluhan/pengaduan Universitas/Fakultas.
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 Universitas/Kabag TU Fakultas terkait dan akan diaksi agar cepat terjadinya proses perbaikan/pencegahan.
5.	Kabag Universitas/Kabag TU Fakultas terkait memastikan kebenaran laporan yang di sampaikan. Koordinasikan dengan atasan pejabat terkait untuk penyelesaian keluhan/pengaduan.
6.	Kumpulkan seluruh laporan dari Sivitas Akademika beserta dokumen bukti/pendukung. Lakukan koordinasi atau rapat pembahasan internal terhadap keluhan/pengaduan atas laporan yang telah masuk untuk segera diaksi bersama Kepala Biro terkait/Wakil Rektor atau Pejabat yang berwenang. Hasil pembahasan/notula dicatatkan sebagai laporan dan disampaikan kepada sivitas akademika yang melapor. Pastikan Kabag Universitas/Kabag TU Fakultas untuk segera melakukan tindakan atau keputusan terhadap laporan tersebut dan mempercepat proses pelayanan atas permasalahan yang dilaporkan.
7.	Pastikan menerima hasil pembahasan keluhan/pengaduan secara lengkap dan arahan untuk menyampaikan jawaban kepada pelapor bahwa laporan telah diaksi.
8.	Sivtitas Akademika menerima jawaban atas laporan keluhan/pengaduan yang diberikan.
9.	Apabila tidak ada perubahan terhadap hasil keluhan/pengaduan, hubungi lebih lanjut kepada admin layanan/Kasubbag masing-masing untuk ditindaklanjuti kembali.

Disusun Oleh:	Direviu Oleh :	Disetujui Oleh:
Tim Biro,	Ka. Biro,	Rektor,
Cahyo Trijati	Sugeng Siswanto	Erna Hernawati
NIP 196308131989031001	NIP 196102091981031005	NIP 196111141989032001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA REKTOR