 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNTAN	NO	: 017/UN22.2/FEB/VI/SOP/2018
	Tanggal	: 08 Januari 2018
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	: 18 Oktober 2018
	Disahkan oleh	: DEKAN FEB UNIVERSITAS TANJUNGPURA


SOP PENGADUAN LANGSUNG

- 1 Tujuan

Prosedur ini bertujuan untuk menangani pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan tersebut, umpan balik dan laporan penanganan pengaduan yang disampaikan secara langsung baik lisan ataupun melalui media elektronik (sms) dan email
- 2 Ruang Lingkup

Prosedur ini digunakan dalam lingkup layanan yang diberikan FEB Universitas Tanjungpura kepada warga kampus dan stake holder FEB Universitas Tanjungpura
- 3 Definisi

Pengaduan langsung adalah pengaduan yang disampaikan langsung oleh warga kampus dan stake holder kepada FEB Universitas Tanjungpura
- 4 Pengguna
 - 4.1. Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama
 - 4.2. Kabiro AAKK
 - 4.3. Kasubbag Administrasi Umum
 - 4.4. Kabag Administrasi Umum
 - 4.5. Fakultas/Jurusan
 - 4.6. Bagian Umum
 - 4.7. Mahasiswa
- 5 Dasar Hukum
 - 5.1 Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - 5.2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
 - 5.3 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tanggal 26 Februari 2016 tentang Statuta FEB Universitas Tanjungpura
- 6 Persyaratan











 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNTAN	NO	: 017/UN22.2/FEB/VI/SOP/2018
	Tanggal	: 08 Januari 2018
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	: 18 Oktober 2018
	Disahkan oleh	: DEKAN FEB UNIVERSITAS TANJUNGPURA


7 Prosedur

- 7.3.1 Baca kembali pedoman layanan FEB Universitas Tanjungpura
- 7.3.2 Sampaikan keluhan ke bagian umum
- 7.3.3 Terima aduan dan sampaikan ke pimpinan terkait
- 7.3.4 Lakukan rapat terkait aduan
- 7.3.5 Cari pemecahan dengan melakukan cek dan ricek ke lapangan
- 7.3.6 Memeriksa dan menganalisis temuan dan membuat solusi atas pengaduan
- 7.3.7 Sampaikan pemecahan atas aduan kepada yang bersangkutan
- 7.3.8 Arsipkan bukti-bukti penanganan aduan

8 Flowchat

FLOWCHART PENGADUAN LANGSUNG

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU		
		Pemohon	Umum/ Prgs. Teknis	Tata Usaha	Dekan Wkl. Dekan	Persyaratan	Waktu	Output
1	Mengajukan pengaduan ke bagian umum							
2	Menerima dan meneruskan surat ke Tata Usaha							
3	KTU memeriksa dan meneruskan ke pejabat berwenang							
4	Pejabat berwenang memeriksa dan memerintahkan bagian umum (petugas teknis) untuk mengecek ke lapangan							
5								
6	Mengecek ke lapangan dan membuat laporan temuan							
7	Memeriksa dan menganalisis temuan						10 Menit	
8	Cek dan ricek hasil temuan							
9	Penanganan pengaduan							

 <p>FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNTAN</p>	NO	: 016/UN22.2/FEB/VI/SOP/2018
	Tanggal	: 08 Januari 2018
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	: 18 Oktober 2018
	Disahkan oleh	: DEKAN FEB UNIVERSITAS TANJUNGPURA

9 Penutup

- 9.1. SOP ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.
- 9.2. Hal-hal yang belum diatur dalam SOP ini akan ditetapkan kemudian, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNTAN	NO	: 018/UN22.2/FEB/VI/SOP/2018
	Tanggal	: 08 Januari 2018
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	: 18 Oktober 2018
	Disahkan oleh	: DEKAN FEB UNIVERSITAS TANJUNGPURA

SOP PENGADUAN MELALUI KOTAK SARAN

1 Tujuan

Prosedur ini bertujuan untuk menangani pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan tersebut, umpan balik dan laporan penanganan pengaduan yang disampaikan melalui kotak saran

2 Ruang Lingkup

Prosedur ini digunakan dalam lingkup layanan yang diberikan FEB Universitas Tanjungpura kepada warga kampus dan stake holder FEB Universitas Tanjungpura

3 Definisi

Pengaduan melalui kotak saran adalah pengaduan yang disampaikan langsung oleh warga kampus dan stake holder melalui kotak saran yang disediakan di FEB Universitas Tanjungpura

4 Pengguna


- 4.1. Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama
- 4.2. Kabiro AAKK
- 4.3. Kasubbag Administrasi Umum
- 4.4. Kabag Administrasi Umum
- 4.5. Fakultas/Jurusan
- 4.6. Bagian Umum
- 4.7. Mahasiswa

5 Dasar Hukum

- 5.1 Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
- 5.2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;
- 5.3 Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2016 tanggal 26 Februari 2016 tentang Statuta FEB Universitas Tanjungpura

7 Prosedur









7.3.1 Baca kembali pedoman layanan FEB
Universitas Tanjungpura

 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNTAN	NO	: 018/UN22.2/FEB/VI/SOP/2018
	Tanggal	: 08 Januari 2018
	Tanggal Revisi	:
	Tanggal Efektif	: 18 Oktober 2018
	Disahkan oleh	: DEKAN FEB UNIVERSITAS TANJUNGPURA

- 7.3.2 Sampaikan keluhan ke bagian kotak saran
- 7.3.3 Terima aduan dan sampaikan ke pimpinan terkait
- 7.3.4 Lakukan rapat terkait aduan
- 7.3.5 Cari pemecahan dengan melakukan cek dan ricek ke lapangan
- 7.3.6 Memeriksa dan menganalisis temuan dan membuat solusi atas pengaduan
- 7.3.7 Sampaikan pemecahan atas aduan kepada yang bersangkutan
- 7.3.8 Arsipkan bukti-bukti penanganan aduan

8 Flowchat

FLOWCHART PENGADUAN MELALUI KOTAK SARAN

NO	AKTIVITAS	PELAKSANA				MUTU BAKU		
		Pemohon	Umum/ Ptgs Teknis	Tata Usaha	Dekan W.Dekan	Persyaratan	Waktu	Output
1	Memasukkan pengaduan ke kotak saran							
2	Memeriksa secara rutin kotak saran							
3	Mencatat dan meneruskan surat pengaduan yang diterima ke KTU							
4	Mendisposisi dan meneruskan surat ke pejabat berwenang							
5	Memerintahkan staf teknis untuk mengecek pengaduan ke lapangan							
6	Mengecek ke lapangan dan membuat laporan temuan							
7	Klarifikasi dan rekomendasi pengaduan							
8	Penanganan pengaduan							

9 Penutup

- 9.1. SOP ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.
- 9.2. Hal-hal yang belum diatur dalam SOP ini akan ditetapkan kemudian, sesuai dengan peraturan perundang-undangan

tentang Pendidikan Tinggi.