



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK

Jalan Jenderal Ahmad Yani – Pontianak 78124, Kalimantan Barat
Telepon : (0561)736180, Faksimile : (0561) 740143, Kotak Pos 1286
Laman: www.polnep.ac.id

PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK

Nomor : 32Tahun 2015

TENTANG

TATACARA TINDAKLANJUT KELUHAN PELANGGAN DI LINGKUNGAN POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK

- Menimbang :
1. Bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada mahasiswa, pegawai dan pelanggan lainnya di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak, perlu ditetapkan tatacara tindaklanjut keluhan pelanggan di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak.
 2. Bahwa untuk keperluan tersebut diatas perlu ditetapkan dengan Peraturan Direktur Politeknik Negeri Pontianak.
- Mengingat :
1. Undang Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
 2. Undang Undang nomor 12 tahun 2012 tentang pendidikan tinggi
 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999
 4. Peraturan Pemerintah nomor 46 tahun 2011 tentang penilaian prestasi kerja pegawai negeri sipil
 5. Peraturan Pemerintah nomor 4 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pendidikan tinggi dan pengelolaan perguruan tinggi
 6. Peraturan Pemerintah nomor 65 tahun 2005 tentang pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal
 7. Peraturan Pemerintah nomor 32 tahun 2013 tentang perubahan atas peraturan pemerintah nomor 19 tahun 2005 tentang standar nasional pendidikan
 8. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi nomor 15/MPK.A4/KP/2015 tentang Pengangkatan Direktur Politeknik Negeri Pontianak

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
- TATACARA TINDAKLANJUT KELUHAN PELANGGAN
DI LINGKUNGAN POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK

Pasal 1

Tatacara tindaklanjut keluhan pelanggan di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak adalah petunjuk dalam rangka pelaksanaan pelayanan kepada mahasiswa, pegawai dan pelanggan lainnya di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak

Pasal 2

Tatacara tindaklanjut keluhan pelanggan di lingkungan Politeknik Negeri Pontianak untuk menjadi pedoman bagi pejabat dan pegawai di Lingkungan Politeknik Negeri Pontianak;

Pasal 3

Tatacara tindaklanjut keluhan pelanggan diatur sebagai berikut :

1. Direktur mengangkat satuan tugas untuk menangani keluhan pelanggan setiap awal tahun anggaran
2. Penanganan keluhan pelanggan menyangkut pelayanan sekurang-kurangnya menyangkut :
 - a. Pelayanan air bersih
 - b. Pelayanan AC (non jurusan)
 - c. Pelayanan computer dan printer (non jurusan)
 - d. Pelayanan jaringan internet
 - e. Pelayanan genset
 - f. Pelayanan jaringan listrik (non jurusan)
 - g. Pelayanan pemeliharaan gedung
 - h. Pelayanan pemeliharaan peralatan laboratorium/bengkel
 - i. Pelayanan kendaraan
 - j. Pelayanan taman dan lingkungan kampus
 - k. Pelayanan meubelair
3. Memperhatikan poin 2 butir b, c, f dan h maka pelayanan ditangani oleh jurusan masing-masing
4. Satuan tugas secara berkala maupun insidental melakukan monitoring sesuai lingkup layanannya
5. Keluhan dapat disampaikan melalui media telepon, handphone atau langsung kepada satuan tugas
6. Satuan tugas selambat-lambatnya 5 menit setelah mendapat informasi segera turun ke lokasi untuk melakukan verifikasi atas kebenaran keluhan
7. Satuan tugas dapat menangani langsung keluhan sesuai kewenangan yang dimiliki
8. Satuan tugas memiliki buku penanganan pelanggan, yang dapat dibuat setelah penanganan dilakukan dan diminta tanda tangan kepada unit yang mengadakan keluhan
9. Jika keluhan memerlukan bahan atau hal-hal yang perlu dilakukan pengadaan, maka unit mengajukan surat usulan dengan kewenangan
 - a. Jika bahan bernilai <Rp250.000 maka dapat diotorisasi oleh Kasubag Tata Usaha
 - b. Jika bahan bernilai \geq Rp250.000 sampai Rp1.000.000 diotorisasi oleh Pembantu Direktur II
 - c. Jika bahan bernilai \geq Rp1.000.000 maka diotorisasi oleh Direktur

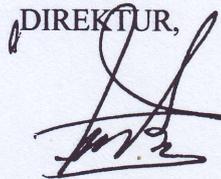
10. Pembayaran atas pengadaan seperti pada poin 8 dilakukan melalui mekanisme Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran
11. Kasubag Tata Usaha atau Kepala UPT Perawatan dan Perbaikan sesuai lingkup kewenangan menyampaikan laporan bulanan tentang penanganan keluhan pelanggan kepada Direktur dengan tembusan :
 - a. Para Pembantu Direktur dan WMM
 - b. Para kepala bagian
 - c. Unit Penjaminan Mutu

Pasal 4

Peraturan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pontianak
Pada Tanggal 13 Mei 2015

DIREKTUR,



Ir. H. M. Toasin Asha, M.Si
NIP. 196112251990111001

