



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

Jalan Willem Iskandar Psr V Medan Estate Kotak Pos 20221

Telp. (061) 6613365 Fax. (061) 6614002

Laman : www.unimed.ac.id

STANDAR PELAYANAN PENGADUAN
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

A. Service Delivery
Komponen

Uraian

Persyaratan
Pelayanan

1. Memiliki KTP yang masih berlaku bagi perorangan atau masyarakat umum.
2. Bagi Lembaga, organisasi dan perusahaan menyertakan KTP dan akte pendirian serta surat kuasa dari lembaga yang bermaterai
3. Bukti kejadian meliputi : lokasi, waktu, dokumen pendukung dan kronologis
4. Pemohon merasakan kerugian secara langsung atas hal yang diadukannya
5. Aduan disampaikan dengan itikad baik untuk mencari penyelesaiannya.

Sistem, Mekanisme,
dan prosedur

1. Mengisi/ menyampaikan aduan melalui sarana yang tersedia.
2. Pencatatan aduan pada form Catatan Aduan Pelanggan
3. Pencatatan aduan pada Buku Register Aduan
4. Tindak lanjut atas aduan yang masuk
5. Penyampaian/ pemberitahuan hasil tindak lanjut kepada pemohon aduan
6. Dokumentasi hasil tindak lanjut sebagai laporan.

Jangka Waktu

Maksimal 7 (tujuh) hari

Penyelesaian
Pengawasan
internal

1. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
2. Pengawasan oleh Tim Teknis
3. Pengawasan yang dilakukan secara berkala oleh tim audit internal yang ditunjuk.
4. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor Unimed.

Produk pelayanan

Layanan Pengaduan

Jumlah Pelaksana

Maksimal 4 orang



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN**

Jalan Willem Iskandar Psr V Medan Estate Kotak Pos 20221

Telp. (061) 6613365 Fax. (061) 6614002

Laman : www.unimed.ac.id

Komponen	Uraian
Jaminan Pelayanan dan keselamatan	1. Dalam melaksanakan kegiatan menggunakan Panduan Mutu, Dokumen SOP dan Instruksi Kerja. 2. Dilakukan Audit Internal dan Eksternal sistem manajemen mutu sesuai standar masing-masing dua kali dalam satu tahun. 3. Dilakukan pemeliharaan rutin terhadap sarana prasarana pendukung. 4. Jaminan keamanan dan keselamatan dapat berupa : • Pengawasan lingkungan dengan CCTV. 5. Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
Evaluasi pelayanan	1. Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Prevalensi jumlah aduan 3. Rapat Tinjauan Manajemen 4. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan 5. Laporan bulanan pencapaian sasaran mutu
Biaya/Tarif	Tanpa pemungutan biaya (gratis)
Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui ; PPID dan PINTU UNIMED Jl. Willem Iskandar Psr V Medan. Telp: (061) 6613365. Fax : (061) 6614002 Email : humas@unimed.ac.id dan pintu@unimed.ac.id

B. Manufacturing

Komponen	Uraian
Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaak Informasi Publik 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Undang-undang Nomor 12 Tahun 1995 tentang Pemasarakatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1995 Nomor 77, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3614); 4. Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

Jalan Willem Iskandar Psr V Medan Estate Kotak Pos 20221
Telp. (061) 6613365 Fax. (061) 6614002
Laman : www.unimed.ac.id

Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

5. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standart Pelayanan;
8. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;

Sarana,
Prasarana
dan/atau fasilitas

1. Formulir Catatan aduan pelanggan.
2. Alamat website dan email pengaduan
3. Nomor telepon/fax pengaduan
4. Kotak aduan
5. Meja layanan informasi dan pengaduan
6. ATK dan Peralatan Kantor

Kompetensi
Pelaksana

Petugas telah dilatih Pelayanan Prima, Pelatihan audit internal, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelatihan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pengawasan
Internal

1. Pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung pada setiap jenjang/lini sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.
2. Pengawasan oleh Tim Teknis
3. Pengawasan yang dilakukan secara berkala oleh tim audit internal yang ditunjuk.
4. Pengawasan yang dilakukan secara berkala atau sesuai keperluan oleh auditor

Jumlah Pelaksana Minimal 4 orang

Jaminan
Pelayanan

Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN**

Jalan Willem Iskandar Psr V Medan Estate Kotak Pos 20221
Telp. (061) 6613365 Fax. (061) 6614002
Laman : www.unimed.ac.id

Jaminan
Keamanan dan
Keselamatan
Pelayanan

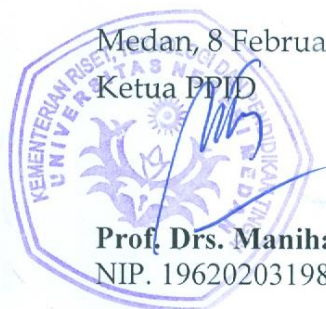
1. Pengawasan lingkungan dengan CCTV.
2. Sistem pengamanan jaringan komputer.

Evaluasi Kinerja
Pelaksana

1. Prevalensi jumlah aduan
2. Laporan bulanan pelaksanaan pelayanan
3. Laporan bulanan pencapaian sasaran mutu

Medan, 8 Februari 2018

Ketua PPID



Prof. Drs. Manihar Situmorang, M.Sc. Ph.D.
NIP. 196202031987031002