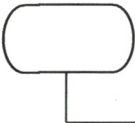
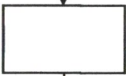
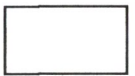
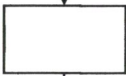
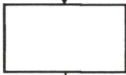
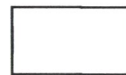
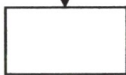
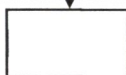
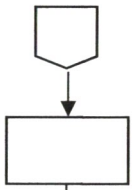
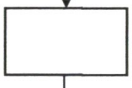
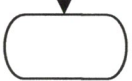


**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR ADMINISTRASI PEMERINTAH
INSTITUT TEKNOLOGI SUMATERA
UNIT PENUNJANG AKADEMIK KONSERVASI FLORA SUMATERA**

Nomor POS AP	21/IT9.4.5/OT.01.00/2025
Tgl. Pembuatan	14 November 2025
Tgl. Revisi	-
Tgl. Efektif	27 November 2025
Disahkan Oleh	Kepala Unit Penunjang Akademik Konservasi Flora Sumatera,  Alawiyah NIPPPK 199112162021212001
Nama POS AP	Pelayanan Pengaduan dan Keluhan Pengunjung
Dasar Hukum:	Kualifikasi Pelaksana:
1. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 56 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Sumatera; 2. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2025 Tentang Statuta Institut Teknologi Sumatera.	1. Memahami alur penanganan pengaduan dan keluhan pengunjung; 2. Ramah dan informatif.
Keterkaitan:	Peralatan/Perlengkapan:
	1. Komputer dan <i>printer</i> ; 2. <i>Handphone</i> ; 3. ATK.
Peringatan:	Pencatatan dan Pendataan:
Jika prosedur tidak dijalankan dengan baik dapat menyebabkan keterlambatan tindak lanjut, hilangnya rekam jejak pengaduan, dan terhambatnya perbaikan layanan.	Disimpan dalam bentuk data elektronik dan/atau <i>printout</i> .

POS AP Pelayanan Pengaduan dan Keluhan Pengunjung

No	Langkah Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Pengelola UPA KFS	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Keluaran (Output)	
1.	Menyampaikan aduan atau keluhan melalui berbagai saluran (email/sosial media/secara langsung) dan mengisi formulir kritik dan saran				Formulir kritik dan saran yang dilengkapi informasi: 1. Identitas pelapor; 2. Detail pengaduan (tanggal, lokasi); 3. Jenis pengaduan; 4. Bukti pendukung (foto/video).	1 hari	Data pengaduan atau keluhan	https://bit.ly/KritikSaranPengunjung
2.	Mencatat dan mengklasifikasikan jenis pengaduan/keluhan				Data pengaduan atau keluhan	2 jam	Data pengaduan atau keluhan	
3.	Mengonfirmasi penerimaan pengaduan/keluhan dan melakukan verifikasi awal terhadap isi pengaduan/keluhan				Data pengaduan atau keluhan	1 hari	Data pengaduan atau keluhan	
4.	Menyampaikan aduan atau keluhan untuk ditindaklanjuti				Data pengaduan atau keluhan	2 jam	Data pengaduan atau keluhan	
5.	Menangani pengaduan sesuai dengan prosedur dan standar pelayanan				Data pengaduan atau keluhan	Tentatif	Data pengaduan atau keluhan ditindaklanjuti	
6.	Melakukan koordinasi dan menyampaikan tanggapan serta solusi				Hasil tindak lanjut pengaduan atau keluhan	10 menit	Data pengaduan atau keluhan	
								

No	Langkah Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Pengelola UPA KFS	Unit Terkait	Kelengkapan	Waktu	Keluaran (Output)	
7.	Mencatat hasil penanganan pengaduan/keluhan dalam sistem atau buku catatan pengaduan				Hasil tindak lanjut pengaduan atau keluhan	Tentatif	Hasil tindak lanjut pengaduan atau keluhan	
8.	Melakukan evaluasi berkala terhadap jenis dan frekuensi pengaduan				Hasil tindak lanjut pengaduan atau keluhan	Tentatif	Hasil tindak lanjut pengaduan atau keluhan	
9.	Menyusun laporan rekapitulasi pengaduan dan penanganannya secara berkala				Hasil tindak lanjut pengaduan atau keluhan	60 menit	Laporan pengaduan atau keluhan	

UPA KFS Formulir Pengaduan

kebunraya@itera.ac.id [Switch account](#)



The name, email, and photo associated with your Google account will be recorded when you

* Indicates required question

Email *

☐ Record **kebunraya@itera.ac.id** as the email to be included with my response

Nama Lengkap *

Your answer

Nomor Handphone (WhatsApp) *

Your answer

Email *

Your answer

Tanggal Kejadian *

Date

dd/mm/yyyy



Lokasi Kejadian

Your answer

Jenis Pengaduan *

- ☐ Fasilitas
- ☐ Pelayanan Petugas
- ☐ Kebersihan
- ☐ Keamanan
- ☐ Lainnya

Uraian Pengaduan/Keluhan *

Your answer

Bukti Pendukung (Foto/Video) *

 Add tile

Submit
form

Clear