



Penanganan Komplain/Aduan

No. SK :

Persyaratan

1. Data/Informasi pengaduan
2. Pengaduan disampaikan secara resmi melalui media pengaduan yang telah disediakan
3. Komplainer wajib mencantumkan identitas dan kontak yang bisa dihubungi

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. Komplainer menyampaikan komplain kepada P2M dengan mengisi Formulir Penerimaan Komplain Via Online di <http://p2m.stialanmakassar.ac.id/form-pengaduan/> atau mengisi kotak saran
2. Staff P2M melakukan tabulasi dan verifikasi atas komplain yang masuk dan meneruskan kepada Pihak-pihak terkait complain
3. Staff P2M menyampaikan kepada pihak terkait untuk membahas isi komplain dan rencana penyelesaiannya
4. Pihak terkait melakukan klarifikasi terkait komplain yang masuk dan menyatakan tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan mengisi Formulir Permintaan Tindakan Koreksi
5. Bagian/Unit terkait komplain akan melakukan tindakan koreksi dan melaporkan kepada P2M apabila sudah diselesaikan
6. Kepala P2M melakukan verifikasi atas tindakan perbaikan yang telah dilakukan oleh pihak terkait a) apabila hasil perbaikan dari pihak terkait masih belum menyelesaikan isi dari komplain, maka pihak komplainer akan meminta pihak terkait memperbaiki tindakan koreksinya b) apabila hasil perbaikan dari pihak terkait sudah menyelesaikan isi dari komplain, maka staff P2M akan mengisi Formulir Penyelesaian Komplain dan ditandatangani bersama antara pihak terkait dan Kepala UPM
7. P2M membuat Laporan Rekapitulasi Data Penanganan Komplain kepada Direktur STIA setiap akhir semester

Waktu Penyelesaian

2 Hari kerja

Biaya / Tarif

Politeknik STIA LAN Makassar

Jl. A. P. Pettarani No.61, Bua Kana, Kec. Rappocini, Kota Makassar, Sulawesi

Selatan 90231 90231

www.stialanmakassar.ac.id

Lembaga Administrasi Negara / Sekretariat Utama LAN / Politeknik

STIA LAN Makassar

Tidak dipungut biaya

Produk Pelayanan

1. Laporan penanganan komplain

Pengaduan Layanan

- 1) Kotak Pengaduan
- 2) Call center 0411-455949
- 3) <https://p2m.stialanmakassar.ac.id/form-pengaduan/>
- 4) Email: p2m@stialanmakassar.ac.id