



**KEPUTUSAN REKTOR  
UNIVERSITAS BINA BANGSA GETSEMPENA  
NOMOR: 1749/131013/SK/IV/2024**

**TENTANG  
KEBIJAKAN PENERIMAAN, PENDOKUMENTASIAN, PEMROSESAN, DAN  
PENYELESAIAN KELUHAN/PENGADUAN UNIVERSITAS BINA BANGSA GETSEMPENA**

**Menimbang** : a. Bahwa untuk menjamin mutu layanan akademik dan non-akademik diperlukan mekanisme penanganan keluhan/pengaduan secara efektif dan sistematis;  
b. bahwa untuk maksud tersebut diperlukan kebijakan resmi mengenai penerimaan, pendokumentasian, pemrosesan, dan penyelesaian keluhan/pengaduan;  
c. Bahwa oleh karena itu dipandang perlu menetapkan Surat Keputusan Rektor tentang Pembentukan Unit Layanan Pengaduan.

**Mengingat** : 1. Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi;  
4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;  
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;  
6. Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 754/P/020 tentang Indikator Kinerja Utama Perguruan Tinggi;  
7. Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 74/P/2021 Tentang Pengakuan Satuan Kredit Semester Pembelajaran Program Kampus Merdeka;  
8. Keputusan Dewan Pengurus Yayasan Pendidikan Getsempena Banda Aceh Nomor: 001/SK-IST/IV/2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Bina Bangsa Getsempena.

**Memutuskan**

**Menetapkan** :


**Pertama** : Menetapkan Kebijakan Penerimaan, Pendokumentasian, Pemrosesan, dan Penyelesaian Keluhan/Pengaduan di lingkungan Universitas Bina Bangsa Getsempena;

**Kedua** : Kebijakan ini meliputi:  
1. Penerimaan: seluruh keluhan/pengaduan diterima melalui Unit Layanan Pengaduan secara langsung, tertulis, maupun daring;  
2. Pendokumentasian: setiap keluhan dicatat, diarsipkan, dan diberi nomor register;  
3. Pemrosesan: keluhan dipilah sesuai jenis, urgensi, dan lingkup, lalu diteruskan kepada unit terkait untuk ditindaklanjuti;  
4. Penyelesaian: hasil tindak lanjut disampaikan kembali kepada pengadu, disertai rekomendasi perbaikan layanan.

**Ketiga** : Unit Layanan Pengaduan bertanggung jawab melaksanakan kebijakan ini dan melaporkan hasilnya secara berkala kepada Rektor.

**Keempat** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
Pada Tanggal : 05 April 2024  
Rektor,

  
**Dr. Lili Kasmini, S.Si., M.Si**  
NIDN. 0117126801  
**UBBG**