

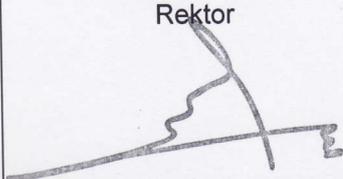
PROSEDUR SISTEM MUTU

Universitas Muhammadiyah Magelang



Prosedur Pemberhentian Pegawai

PM-UMM-04-15

NO. DOKUMEN : PM-UMM-04-15	TANGGAL : 27-05-2009	
NO. REVISI : 00	NO. HAL : 1 dari 13	
Disiapkan Oleh : Kepala Bagian SDM  Siti Umi Khudzoifah. SH NIS. 987209144	Diperiksa Oleh : Wakil Rektor II  Drs. Muljono, MM NIP. 19531220 198403 1 001	Disahkan Oleh : Rektor  Prof. Dr. H. Achmadi NIP. 194410041963081001

Catatan : Prosedur ini milik Universitas Muhammadiyah Magelang dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin Rektor

PROSEDUR SISTEM MUTU

NAMA DOKUMEN	: Prosedur Pemberhentian Pegawai	TANGGAL	: 27-05- 2009
NO. DOKUMEN	: PM-UMM-04-15	NO. HAL	: 2 dari 13
NO. REVISI	: 00		

1. TUJUAN

Prosedur ini ditetapkan agar proses pemberhentian pegawai di lingkungan Universitas Muhammadiyah Magelang berjalan efektif dan efisien.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup pemberian teguran pertama sampai dengan penerbitan SK pemberhentian pegawai di Universitas Muhammadiyah Magelang.

3. DEFINISI

- 3.1. Pemberhentian pegawai adalah pelepasan hubungan kerja antara Universitas Muhammadiyah Magelang dan pegawai.
- 3.2. Pemberhentian memiliki konsekuensi pada:
 - 3.2.1. Terhentinya tanggung jawab UMM pada pemenuhan hak pegawai yang bersangkutan
 - 3.2.2. Terhentinya tanggung jawab pekerjaan yang harus dilakukan oleh pegawai yang bersangkutan.
- 3.3. Pegawai sebelum berhenti harus menyelesaikan segala kewajiban-kewajibannya baik kepada pihak Universitas Muhammadiyah Magelang maupun institusi di luar Universitas Muhammadiyah Magelang, apabila pegawai yang bersangkutan berhubungan dengan institusi yang dimaksud dengan menggunakan nama Universitas Muhammadiyah Magelang.
- 3.4. Jenis pemberhentian adalah:
 - 3.3.1. Pemberhentian atas permintaan sendiri.
 - a) Pemberhentian atas permintaan sendiri adalah pemberhentian yang dilakukan karena pegawai mengajukan permohonan berhenti sebelum mencapai batas pensiun yang ditetapkan.
 - b) Pegawai yang diperbolehkan mengajukan permohonan berhenti adalah pegawai yang berstatus pegawai tetap dengan masa kerja minimal 2 (dua) tahun.
 - c) Pegawai yang berhenti sebelum masa kerja yang disyaratkan pada ayat (3) dan tetap mengajukan permohonan berhenti wajib mengganti 5 x penghasilan bulanan yang telah diterima dari Universitas Muhammadiyah Magelang.
 - 3.3.2. Pemberhentian karena mencapai batas usia pensiun.
 - a) Pemberhentian karena Pegawai Mencapai Batas Usia Pensiun selanjutnya disebut sebagai pensiun adalah jenis pemberhentian yang dilakukan karena pegawai telah mencapai batas usia yang ditentukan.
 - b) Batas usia maksimal pensiun pegawai diatur oleh dalam peraturan pokok kepegawaian.

PROSEDUR SISTEM MUTU

NAMA DOKUMEN	: Prosedur Pemberhentian Pegawai	TANGGAL	: 27-05- 2009
NO. DOKUMEN	: PM-UMM-04-15	NO. HAL	: 3 dari 13
NO. REVISI	: 00		

c) Pegawai berhak atas informasi pensiun ketika pegawai yang bersangkutan memasuki masa persiapan pensiun (MPP) yaitu 6 (enam) bulan.

d) Pegawai yang memasuki pensiun selanjutnya diberhentikan dengan hormat melalui SK yang diterbitkan oleh BPH atas usulan Rektor yang telah memperoleh rekomendasi dari Biro SDM.

Hak dan kewajiban pegawai pada waktu pensiun:

1) Hak.

Pegawai yang memasuki pensiun berhak atas:

a. Pesangon, yang dibayarkan sekali pada saat pegawai memasuki masa pensiun. Besar pesangon yang diterima datur sebagai berikut.

b. Pensiun, yang diterimakan kepada pegawai yang telah pensiun secara tetap tiap bulan. Besar pensiun yang diterima ditetapkan oleh Biro SDM dalam peraturan pelaksanaan pensiun.

c. Berhak atas pelayanan kesehatan sampai masa 6 (enam) bulan setelah pensiun.

d. Berhak atas konseling pensiun sampai masa 6 (enam) bulan setelah pensiun

2) Kewajiban.

Pegawai yang telah memasuki pensiun dilepaskan dari kewajiban-kewajiban yang arus dilakukan.

3.3.3. Pemberhentian karena Pensiun Dini.

a) Pensiun dini adalah program pensiun yang ditawarkan secara temporal kepada pegawai dengan kondisi sebagai berikut:

1) Perubahan formasi jabatan dalam organisasi.

2) Pegawai yang jasanya tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi.

3) Pegawai memiliki kinerja yang kurang baik.

4) Pegawai memegang pekerjaan yang karakteristiknya kurang kritis (penting).

5) Kriteria lain yang dapat diterima.

Hak dan kewajiban pegawai yang mengajukan pensiun dini adalah :

1) Hak

Pegawai yang memasuki pensiun berhak atas

a. Pesangon, yang dibayarkan sekali pada saat pegawai memasuki masa pensiun. Besar pesangon yang diterima diatur oleh Biro SDM.

b. Pensiun, yang diterimakan kepada pegawai yang telah pensiun secara tetap tiap bulan. Besar pensiun yang diterima ditentukan oleh Biro SDM.

PROSEDUR SISTEM MUTU

NAMA DOKUMEN	: Prosedur Pemberhentian Pegawai	TANGGAL	: 27-05- 2009
NO. DOKUMEN	: PM-UMM-04-15	NO. HAL	: 4 dari 13
NO. REVISI	: 00		

- c. Berhak atas pelayanan kesehatan sampai masa 6 (enam) bulan setelah pensiun.
- d. Berhak atas konseling pensiun sampai masa 6 (enam) bulan setelah pensiun.
- 2) Kewajiban
Pegawai yang telah memasuki pensiun dilepaskan dari kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan.
- 3.3.4. Pemberhentian karena Perubahan Organisasi.
 - a) Pemberhentian karena perubahan organisasi adalah jenis pemberhentian yang dilakukan karena adanya perubahan organisasi yang mengakibatkan kelebihan pegawai.
 - b) Kriteria pegawai yang diberhentikan karena perubahan organisasi adalah:
 - 1) Pegawai yang kehilangan jabatan.
 - 2) Pegawai yang jasanya tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi.
 - 3) Pegawai yang memiliki kinerja kurang baik.
 - 4) Pegawai yang memegang pekerjaan yang karakteristiknya kurang kritis (penting).
 - 5) Kriteria lain yang dapat diterima.Hak dan kewajiban pegawai yang diberhentikan karena perubahan organisasi adalah:
 - 1) Hak.
Pegawai berhak atas:
 - a. Pesangon, yang dibayarkan sekali pada saat pegawai diberhentikan. sebesar 6 x gaji
 - b. Berhak mendapatkan pensiun
 - 2) Kewajiban.
Pegawai yang diberhentikan karena perubahan organisasi dilepaskan dari kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan.
- 3.3.5. Pemberhentian secara Tidak Hormat.
 - a) Pemberhentian secara tidak hormat adalah jenis pemberhentian yang dilakukan karena pegawai melanggar ketentuan-ketentuan yang sudah ditetapkan.
 - b) Ketentuan yang dimaksud adalah:
 - 1) Melanggar qoidah PTM
 - 2) Melanggar sumpah/janji Pegawai Universitas Muhammadiyah Magelang.
 - 3) Dihukum penjara atau kurungan berdasarkan keputusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap
 - 4) Melakukan pelanggaran dan penyelewengan yang berhubungan dengan jabatan.Hak dan kewajiban pegawai yang diberhentikan secara tidak hormat adalah:

PROSEDUR SISTEM MUTU

NAMA DOKUMEN	: Prosedur Pemberhentian Pegawai	TANGGAL	: 27-05- 2009
NO. DOKUMEN	: PM-UMM-04-15	NO. HAL	: 5 dari 13
NO. REVISI	: 00		

- 1) Hak.
Pegawai berhak mendapatkan pensiun
 - 2) Kewajiban.
Pegawai yang diberhentikan secara tidak hormat dilepaskan dari kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan.
- 3.3.6. Pemberhentian karena Meninggalkan Tugas.
- a) Pegawai yang meninggalkan tugasnya secara tidak sah selama tiga bulan secara terus menerus dihentikan pembayaran gajinya pada awal bulan ke-empat
 - b) Pegawai sebagaimana dalam ayat (a) dalam waktu enam bulan tidak melaporkan diri tentang alasan ketidakhadirannya maka diberhentikan tidak dengan hormat
 - c) Pegawai sebagaimana dalam ayat (a) apabila kurang dari enam bulan melaporkan kepada pimpinan Universitas tentang ketidakhadirannya dengan alasan yang dapat diterima dan dibuktikan dengan alat-alat bukti dapat dipekerjakan kembali ke unit kerjanya
 - d) Pegawai sebagaimana dalam ayat (a) apabila kurang dari enam bulan melaporkan kepada pimpinan Universitas tentang ketidakhadirannya dapat diberhentikan dengan hormat apabila alasan-alasan ketidakhadirannya karena kelalaian pegawai yang bersangkutan dan menurut Rektor dapat mengganggu suasana kerja
- 3.3.7. Pemberhentian karena Tidak Cakap Jasmani dan Rohani.
- a) Pemberhentian karena tidak cakap jasmani dan rohani adalah jenis pemberhentian yang dilakukan karena kondisi jasmani dan rohani pegawai dinilai tidak memenuhi syarat kompetensi pekerjaan.
 - b) Kriteria pegawai yang diberhentikan karena tidak cakap jasmani dan rohani adalah:
 - 1) Tidak dapat bekerja kembali dalam semua jabatan karena kesehatannya.
 - 2) Menderita penyakit atau kelainan yang berbahaya bagi dirinya sendiri atau lingkungan kerjanya
 - 3) Setelah berakhir cuti sakit tidak mampu bekerja kembali
 - c) Pernyataan ketidakcakapan jasmani dan rohani hanya dapat dilakukan oleh tim penguji kesehatan yang ditunjuk oleh rektor
- Hak dan kewajiban pegawai yang dihentikan karena tidak cakap jasmani dan rohani adalah:
- 1) Hak.
Pegawai berhak atas:
 - a. Pesangon, yang dibayarkan sekali pada saat pegawai diberhentikan. Besar pesangon yang diterima diatur oleh Biro SDM dalam peraturan pelaksanaan tentang pensiun.

PROSEDUR SISTEM MUTU

NAMA DOKUMEN	: Prosedur Pemberhentian Pegawai	TANGGAL	: 27-05- 2009
NO. DOKUMEN	: PM-UMM-04-15	NO. HAL	: 6 dari 13
NO. REVISI	: 00		

- b. Pensiun, yang diterimakan kepada pegawai yang telah pensiun secara tetap tiap bulan. Besar pensiun yang diterima diatur oleh Biro SDM dalam peraturan pelaksanaan tentang pensiun.
 - c. Berhak atas pelayanan kesehatan sampai masa 6 (enam) bulan setelah pemberhentian.
- 2) Kewajiban.
- Pegawai yang diberhentikan karena tidak cakap jasmani dan rohani dilepaskan dari kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan
- 3.3.8. Pemberhentian karena meninggal dunia.
- a) Pegawai yang meninggal dunia dengan sendirinya diberhentikan dengan hormat sebagai pegawai
- 3.3.9. Pemberhentian karena ketidakmampuan organisasi
- a) Pemberhentian karena ketidakmampuan organisasi adalah proses pemutusan hubungan kerja antara UMM dan pegawai yang disebabkan karena UMM tidak memiliki kemampuan secara ekonomis untuk memberikan kompensasi kepada pegawai, yang dinyatakan oleh pihak yang berwenang (pengadilan)
 - b) Jenis dan besar pesangon yang akan diberikan kepada pegawai yang diberhentikan ditentukan oleh pihak yang berwenang (pengadilan).
 - c) Batas waktu pemberhentian sementara ditentukan oleh pihak yang berwenang (pengadilan)
 - d) Pemberhentian pegawai terdiri dari dua jenis, yaitu pemberhentian sementara dan pemberhentian tetap.
 - e) Pegawai dapat diberhentikan secara tetap apabila telah melewati tahapan pemberhentian sementara.
 - f) Pemberhentian sementara dilakukan apabila Universitas Muhammadiyah Magelang dinyatakan tidak mempunyai kemampuan ekonomis dalam jangka waktu tertentu dan diharapkan dapat memperbaiki kondisinya kembali, sehingga pegawai yang diberhentikan sementara dapat ditarik kembali.
 - g) Pemberhentian tetap dilakukan apabila Universitas Muhammadiyah Magelang dinyatakan bangkrut atau tidak bisa memperbaiki kondisinya dalam waktu yang ditentukan. oleh pihak yang berwenang, sehingga harus memberhentikan secara tetap pegawainya
- 3.3.10. Pemberhentian Karena hal-hal lain
- a) Pegawai diberhentikan dengan hormat apabila dinyatakan hilang pada akhir bulan ke-12 sejak dinyatakan hilang dan berhak atas pensiun pegawai

PROSEDUR SISTEM MUTU

NAMA DOKUMEN	:	Prosedur Pemberhentian Pegawai		
NO. DOKUMEN	:	PM-UMM-04-15	TANGGAL	: 27-05- 2009
NO. REVISI	:	00	NO. HAL	: 7 dari 13

- b) Pernyataan hilang sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) harus dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang berdasarkan surat keterangan dan berita acara dari pihak yang berwajib
- c) Pegawai yang hilang apabila diketemukan kembali maka dipekerjakan kembali dengan mendapatkan hak-hak kepegawaian
- d) Pegawai yang tidak melaporkan diri setelah melaksanakan cuti diluar tanggungan diberhentikan dengan hormat dan berhak atas pensiun pegawai

3.3.11. Pengkaryaan kembali

- a) Pengkaryaan kembali adalah pemberhentian dari status pegawai tetap bagi pegawai yang telah memasuki usia pensiun dan dikaryakan kembali sebagai pegawai UMM.
- b) Karakteristik pegawai yang dikaryakan kembali adalah:
 - 1) Pegawai yang memiliki kompetensi khusus dan jasanya masih sangat dibutuhkan oleh unit kerja atau organisasi
 - 2) Pegawai dengan kinerja yang baik
- c) Hak dan kewajiban pegawai yang dikaryakan kembali adalah sama dengan hak dan kewajiban pegawai UMM yang lain dengan penyesuaian yang akan diatur lebih lanjut oleh Biro SDM.
- d) Batas waktu maksimal pengkaryaan kembali pegawai adalah 2 tahun.

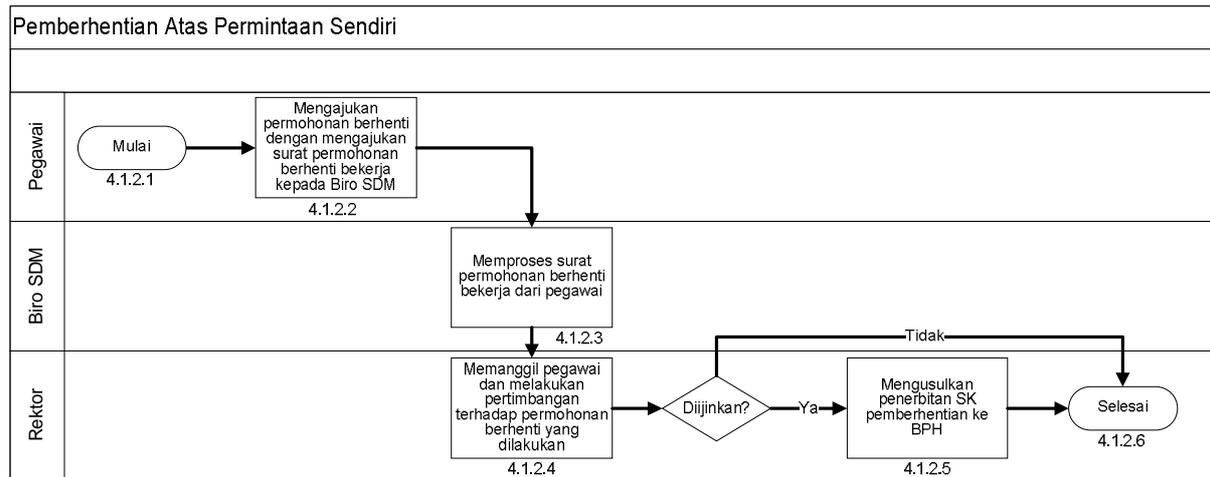
PROSEDUR SISTEM MUTU

NAMA DOKUMEN	: Prosedur Pemberhentian Pegawai	TANGGAL	: 27-05- 2009
NO. DOKUMEN	: PM-UMM-04-15	NO. HAL	: 8 dari 13
NO. REVISI	: 00		

4. PROSEDUR:

4.1. Pemberhentian Atas Permintaan Sendiri.

4.1.1. Diagram Alir



4.1.2. Deskripsi Prosedur

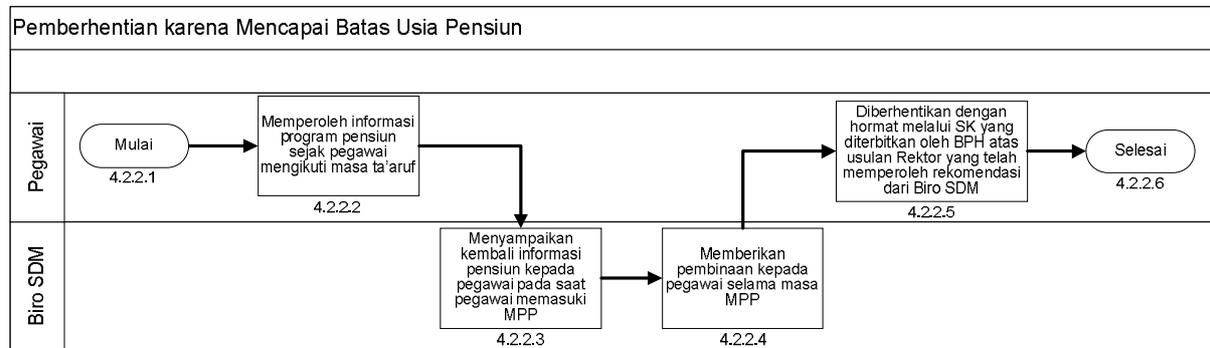
- 4.1.2.1. Mulai.
- 4.1.2.2. Pegawai mengajukan permohonan berhenti dengan mengajukan surat permohonan berhenti bekerja kepada Biro SDM paling lambat 1 (satu) bulan sebelumnya.
- 4.1.2.3. Biro SDM memproses surat permohonan berhenti bekerja dari pegawai.
- 4.1.2.4. Rektor setelah memperoleh rekomendasi dari Biro SDM kemudian memanggil pegawai dan melakukan pertimbangan terhadap permohonan berhenti yang dilakukan.
- 4.1.2.5. Apabila Rektor berdasar pertimbangan mengijinkan, Rektor selanjutnya mengusulkan penerbitan SK pemberhentian ke BPH.
- 4.1.2.6. Selesai

4.2. Pemberhentian karena Mencapai Batas Usia Pensiun.

4.2.1. Diagram Alir

PROSEDUR SISTEM MUTU

NAMA DOKUMEN	: Prosedur Pemberhentian Pegawai	TANGGAL	: 27-05- 2009
NO. DOKUMEN	: PM-UMM-04-15	NO. HAL	: 9 dari 13
NO. REVISI	: 00		

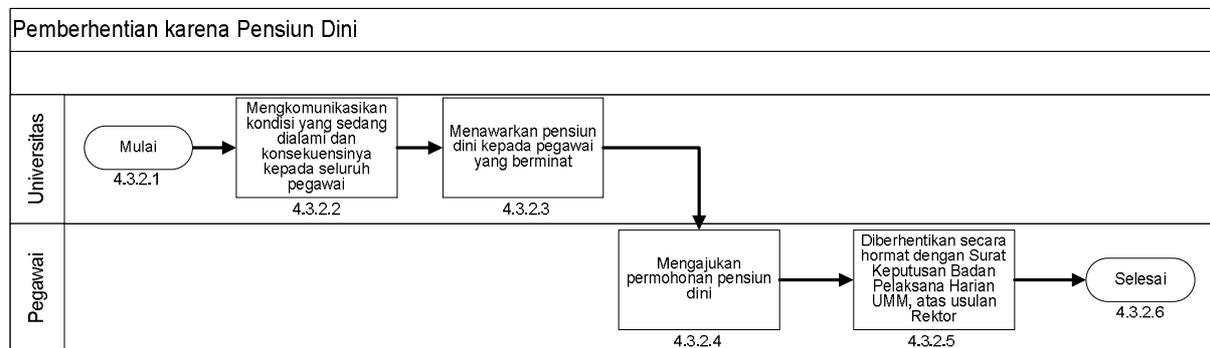


4.2.2. Deskripsi Prosedur

- 4.2.2.1. Mulai.
- 4.2.2.2. Pegawai memperoleh informasi program pensiun sejak pegawai mengikuti masa ta'aruf.
- 4.2.2.3. Informasi pensiun akan disampaikan kembali oleh Biro SDM kepada pegawai pada saat pegawai memasuki masa persiapan pensiun (MPP) yaitu 6 (enam) bulan.
- 4.2.2.4. Biro SDM memberikan pembinaan kepada pegawai selama masa MPP.
- 4.2.2.5. Setelah melalui MPP pegawai diberhentikan dengan hormat melalui SK yang diterbitkan oleh BPH atas usulan Rektor yang telah memperoleh rekomendasi dari Biro SDM.
- 4.2.2.6. Selesai.

4.3. Pemberhentian karena Pensiun Dini.

4.3.1. Diagram Alir.



4.3.2. Deskripsi Prosedur.

- 4.3.2.1. Mulai.
- 4.3.2.2. Pihak Universitas Muhammadiyah Magelang mengkomunikasikan kondisi yang sedang dialami dan konsekuensinya kepada seluruh pegawai.

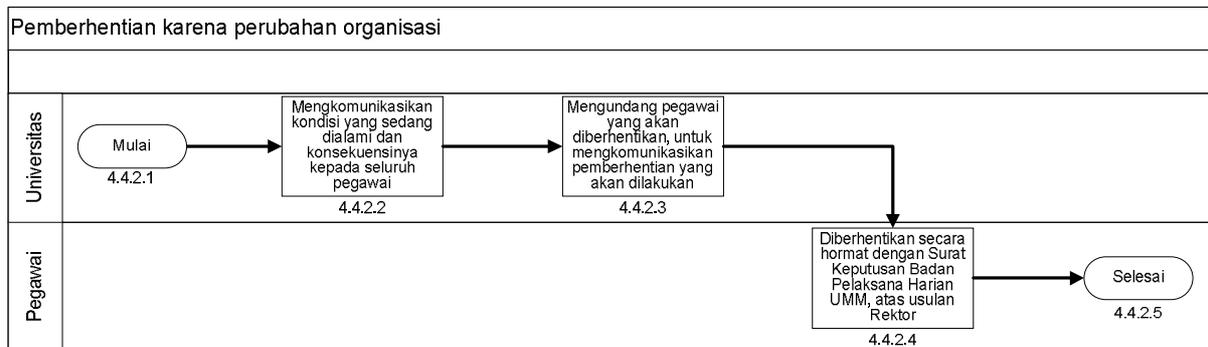
PROSEDUR SISTEM MUTU

NAMA DOKUMEN	: Prosedur Pemberhentian Pegawai	TANGGAL	: 27-05- 2009
NO. DOKUMEN	: PM-UMM-04-15	NO. HAL	: 10 dari 13
NO. REVISI	: 00		

- 4.3.2.3. Pihak Universitas Muhammadiyah Magelang selanjutnya menawarkan pensiun dini kepada pegawai yang berminat.
- 4.3.2.4. Pegawai yang berminat mengajukan permohonan pensiun dini.
- 4.3.2.5. Pegawai yang bersangkutan selanjutnya akan diberhentikan secara hormat dengan Surat Keputusan Badan Pelaksana Harian UMM, atas usulan Rektor.
- 4.3.2.6. Selesai.

4.4. Pemberhentian karena perubahan organisasi.

4.4.1. Diagram Alir.



4.4.2. Deskripsi prosedur.

- 4.4.2.1. Mulai.
- 4.4.2.2. Pihak Universitas Muhammadiyah Magelang mengkomunikasikan kondisi yang sedang dialami dan konsekuensinya kepada seluruh pegawai.
- 4.4.2.3. Pihak Universitas Muhammadiyah Magelang selanjutnya mengundang pegawai yang akan diberhentikan, untuk mengkomunikasikan pemberhentian yang akan dilakukan.
- 4.4.2.4. Pegawai yang bersangkutan selanjutnya akan diberhentikan secara hormat dengan Surat Keputusan Badan Pelaksana Harian UMM, atas usulan Rektor.
- 4.4.2.5. Selesai.

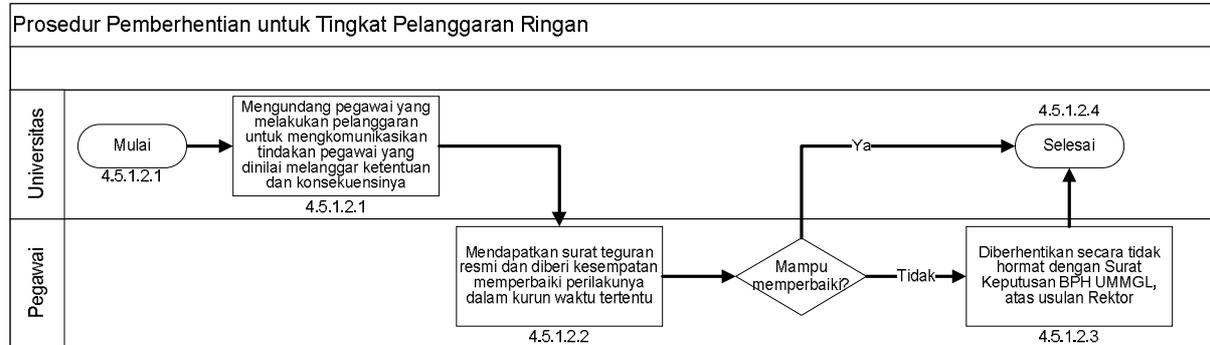
4.5. Pemberhentian secara tidak hormat.

4.5.1. Prosedur pemberhentian untuk tingkat pelanggaran ringan.

4.5.1.1. Diagram Alir.

PROSEDUR SISTEM MUTU

NAMA DOKUMEN	: Prosedur Pemberhentian Pegawai		
NO. DOKUMEN	: PM-UMM-04-15	TANGGAL	: 27-05- 2009
NO. REVISI	: 00	NO. HAL	: 11 dari 13

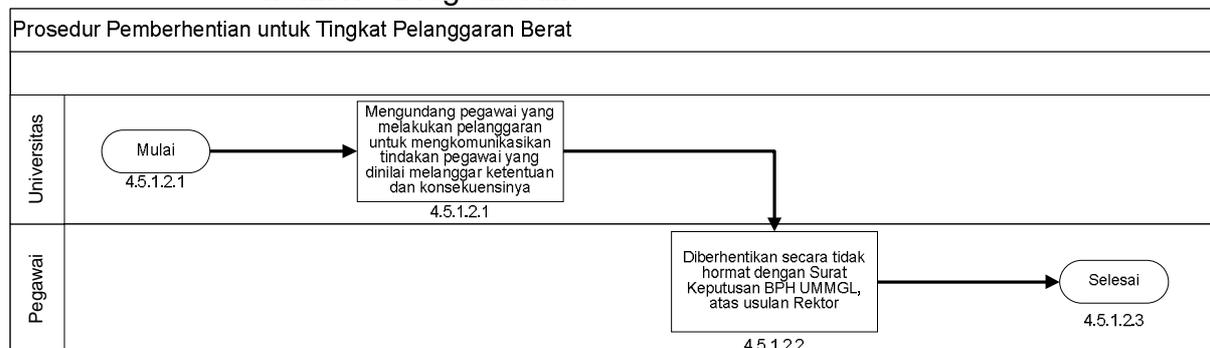


4.5.1.2. Deskripsi Prosedur

- 4.5.1.2.1. Mulai.
- 4.5.1.2.2. Pihak Universitas Muhammadiyah Magelang melalui Biro SDM mengundang pegawai yang melakukan pelanggaran. untuk mengkomunikasikan tindakan pegawai yang dinilai melanggar ketentuan dan konsekuensinya.
- 4.5.1.2.3. Pegawai mendapatkan surat teguran resmi dan diberi kesempatan memperbaiki perilakunya dalam kurun waktu tertentu.
- 4.5.1.2.4. Apabila dalam waktu yang diberikan pegawai tidak dapat memperbaiki perilakunya, maka pegawai yang bersangkutan selanjutnya akan diberhentikan secara tidak hormat dengan Surat Keputusan Badan Pelaksana Harian UMMGL, atas usulan Rektor.
- 4.5.1.2.5. Selesai.

4.5.2. Prosedur pemberhentian untuk tingkat pelanggaran berat.

4.5.2.1. Diagram Alir.



4.5.2.2. Deskripsi Prosedur.

- 4.5.2.1. Mulai.

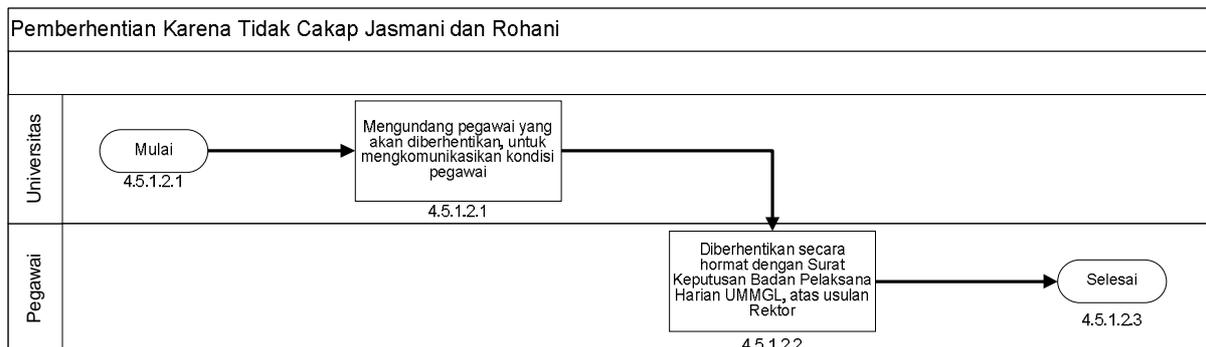
PROSEDUR SISTEM MUTU

NAMA DOKUMEN	: Prosedur Pemberhentian Pegawai	TANGGAL	: 27-05- 2009
NO. DOKUMEN	: PM-UMM-04-15	NO. HAL	: 12 dari 13
NO. REVISI	: 00		

- 4.5.2.2. Pihak Universitas Muhammadiyah Magelang melalui Biro SDM mengundang pegawai yang melakukan pelanggaran. untuk mengkomunikasikan tindakan pegawai yang dinilai melanggar ketentuan dan konsekuensinya.
- 4.5.2.3. Pegawai yang bersangkutan diberikan surat teguran resmi, yang selanjutnya diberhentikan secara tidak hormat dengan Surat Keputusan Badan Pelaksana Harian UMMGL, atas usulan Rektor.
- 4.5.2.4. Selesai.

4.6. Pemberhentian Karena Tidak Cakap Jasmani dan Rohani.

4.6.1. Diagram Alir.



4.6.2. Deskripsi prosedur.

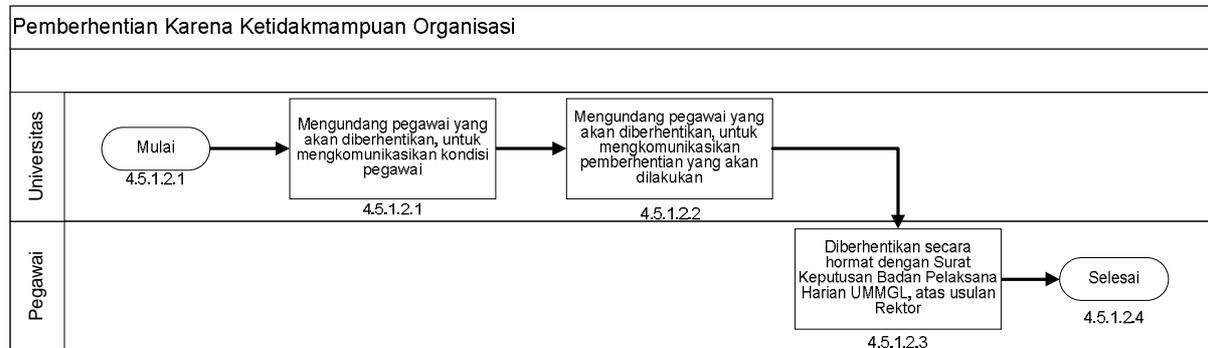
- 4.6.2.1. Mulai.
- 4.6.2.2. Pihak Universitas Muhammadiyah Magelang mengundang pegawai yang akan diberhentikan, untuk mengkomunikasikan kondisi pegawai.
- 4.6.2.3. Pegawai yang bersangkutan selanjutnya akan diberhentikan secara hormat dengan Surat Keputusan Badan Pelaksana Harian UMMGL, atas usulan Rektor.
- 4.6.2.4. Selesai.

4.7. Pemberhentian Karena Ketidakmampuan Organisasi.

4.7.1. Diagram Alir.

PROSEDUR SISTEM MUTU

NAMA DOKUMEN	: Prosedur Pemberhentian Pegawai	TANGGAL	: 27-05- 2009
NO. DOKUMEN	: PM-UMM-04-15	NO. HAL	: 13 dari 13
NO. REVISI	: 00		



4.7.2. Deskripsi Prosedur.

- 4.7.2.1. Mulai.
- 4.7.2.2. Pihak Universitas Muhammadiyah Magelang mengkomunikasikan kondisi yang sedang dialami dan konsekuensinya kepada seluruh pegawai.
- 4.7.2.3. Pihak Universitas Muhammadiyah Magelang selanjutnya mengundang pegawai yang akan diberhentikan, untuk mengkomunikasikan pemberhentian yang akan dilakukan.
- 4.7.2.4. Pegawai yang bersangkutan selanjutnya akan diberhentikan secara hormat dengan Surat Keputusan Badan Pelaksana Harian UMMGL, atas usulan Rektor.
- 4.7.2.5. Selesai

5. DOKUMEN TERKAIT

- 5.1. Aturan Pokok Kepegawaian
- 5.2. SK pengangkatan pegawai
- 5.3. Peraturan rektor tentang pemberhentian
- 5.4. Peraturan Displin pegawai
- 5.5. Keputusan Rektor tentang perencanaan pegawai
- 5.6. Form rekomendasi pimpinan unit kerja
- 5.7. Data base Kinerja Pegawai
- 5.8. Data base Kompetensi Pegawai
- 5.9. Notulensi rapat rektor dengan Biro SDM
- 5.10. Catatan kepegawaian
- 5.11. Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan.