



UNIVERSITAS TERBUKA

REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA

Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15437
Telepon: (021) 7490941 (Hunting), Faksimile: (021) 7490147 (Bagian Umum),
(021) 7434290 (Sekretaris Rektor), Laman: www.ut.ac.id

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA

NOMOR : 6314 /UN31/HK.02/2021

TENTANG

PENANGGUNG JAWAB ESKALASI TIKET “HALLO UT” DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS TERBUKA PUSAT

REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA,

- Menimbang :
- a. bahwa **Contact Center UT** dengan brand “**Hallo UT**” adalah fasilitas komunikasi/interaksi mahasiswa Universitas Terbuka atau masyarakat umum dari mana pun dengan berbagai modus (telepon 1500024, SMS, faksimili, e-mail, web, dan media komunikasi lainnya);
 - b. bahwa **Contact Center UT** dengan brand “**Hallo UT**” sebagaimana tersebut pada huruf a di atas perlu ditingkatkan pelayanannya, sehingga untuk itu diperlukan Penanggung Jawab Eskalasi Tiket *Hallo UT*;
 - c. bahwa sehubungan dengan huruf a dan huruf b sebagaimana tersebut di atas, maka dipandang perlu untuk menetapkan Penanggung Jawab Eskalasi Tiket “Hallo UT” di Lingkungan Universitas Terbuka Pusat;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia:
 - a. Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - b. Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2021 tentang Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;
 4. Keputusan Presiden Republik Indonesia:
 - a. Nomor 41 Tahun 1984 tentang Pendirian Universitas Terbuka;
 - b. Nomor 10 Tahun 1991 tentang Pencabutan Keputusan Presiden tentang Susunan Organisasi Universitas/Institut Negeri;
 - c. Nomor 72/P Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Pengubahan Kementerian serta Pengangkatan Beberapa Menteri Negara Kabinet Indonesia Maju Periode Tahun 2019-2024;
 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia:
 - a. Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
 - b. Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pendirian, Perubahan, Pembubaran Perguruan Tinggi Negeri, dan Pendirian, Perubahan, Pencabutan Izin Perguruan Tinggi Swasta;

6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia:
 - a. Nomor 16 Tahun 2017 sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 28 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Terbuka;
 - b. Nomor 84 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Terbuka;
7. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 50340/MPK.A/KP.07.00/2021 tentang Pemberhentian Rektor Universitas Terbuka Periode Tahun 2017 – 2021 dan Pengangkatan Rektor Universitas Terbuka Periode Tahun 2021 – 2025 atas nama Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D;
8. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 268/KMK.05/2011 tentang Penetapan Universitas Terbuka pada Kementerian Pendidikan Nasional sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
9. Peraturan Rektor Universitas Terbuka Nomor 2 Tahun 2015 sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Rektor Universitas Terbuka Nomor 645 Tahun 2019 tentang Penghargaan Bagi PNS dan pegawai BLU Non PNS di Lingkungan Universitas Terbuka (Perubahan Kedua);

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA TENTANG PENANGGUNG JAWAB ESKALASI TIKET “HALLO UT” DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS TERBUKA PUSAT.
- KESATU : Penanggung Jawab Eskalasi Tiket “Hallo UT” di Lingkungan Universitas Terbuka Pusat, dengan nama-nama sebagaimana tercantum pada Lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, mempunyai tugas sebagai berikut.
1. Mengkoordinir dan mengawasi penyelesaian eskalasi tiket dari “Hallo UT” di unit masing-masing merujuk pada SOP (batas waktu penyelesaian eskalasi) *Contact Center*;
 2. Melakukan koordinasi dengan Tim *Contact Center* UT; dan
 3. Melaporkan hasil kegiatan eskalasi tiket dari *Hallo UT* kepada Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan Universitas Terbuka.
- KETIGA : Dalam melaksanakan tugasnya, Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Rektor Universitas Terbuka melalui Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan dan Perencanaan Universitas Terbuka.
- KEEMPAT : Penanggung Jawab sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU di atas mengacu kepada Peraturan Rektor Universitas Terbuka Nomor 2 Tahun 2015 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Universitas Terbuka Nomor 1 Tahun 2016 Tanggal 4 Januari 2016 tentang Penghargaan bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai BLU Non PNS di Lingkungan Universitas Terbuka, diberikan penghargaan dalam bentuk poin sebagaimana tercantum pada Lampiran II Keputusan ini.

- KELIMA : Biaya pelaksanaan Keputusan ini dibebankan pada DIPA Universitas Terbuka yang sesuai, dan pertanggungjawabannya disesuaikan dengan teknis kegiatan secara proporsional menurut aturan yang berlaku.
- KEENAM : Hal-hal yang belum diatur dalam Keputusan ini, bila perlu akan ditetapkan dalam ketentuan tersendiri.
- KETUJUH : Keputusan ini berlaku terhitung mulai tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Tangerang Selatan
Pada Tanggal : 4 Oktober 2021



REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA,

OJAT DAROJAT
NIP. 196610261991031001

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA
NOMOR : 6314 /UN31/HK.02/2021
TANGGAL : 4 Oktober 2021

PENANGGUNG JAWAB ESKALASI TIKET "HALLO UT"
DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS TERBUKA PUSAT

No.	Nama	Unit Kerja	Alamat E-Mail	No. Ext.
1	Dimas T. Soemarsono	Registrasi	dimasts@ecampus.ut.ac.id	1337
2	M. Novan Billiranto	UPT TIK	novan@ecampus.ut.ac.id	1401
3	Jayanto	Perpustakaan	jayanto@ecampus.ut.ac.id	2211
4	Ratno	Contact Center	ratno@ecampus.ut.ac.id	2602
5	Satrio Budi Prakosa Rachman	FST	satriobp@ecampus.ut.ac.id	1817
6	Rhomadhon	FKIP	Rhomadhon@ecampus.ut.ac.id	2038
7	M. Mahdi Fi Diinillah	FKIP	mahdi@ecampus.ut.ac.id	2039
8	Suryadi	FHISIP	sur@ecampus.ut.ac.id	1933
9	Dewa Putu Himawan Mertajaya	FE	dewa@ecampus.ut.ac.id	2124
10	Yudhi Apriyanto	Pusat Pengelolaan Bahan Ajar - LPPMP	yudhi@ecampus.ut.ac.id	2401
11	M. Ali Nurdin	Pusat Pengelolaan Bahan Ajar - LPPMP	malin@ecampus.ut.ac.id	1604
12	Budi Susila Shobariady	Pusat Bantuan Belajar - LPPMP	bss@ecampus.ut.ac.id	1621
13	Retno Handayani	Pusat Bantuan Belajar - LPPMP	retnohandayani@ecampus.ut.ac.id	2705
14	T.M Zulfiqrat	Pusat Pengujian	tengku@ecampus.ut.ac.id	1626
15	Ade Mariam	Pusat Pengujian	amariam@ecampus.ut.ac.id	1607
16	Nabila Meutia Pratiwi	PPHIK - LPPM	nabila@ecampus.ut.ac.id	1359
17	Susilo Edi Prianto	Pusat Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pascasarjana	susiloe@ecampus.ut.ac.id	2444
18	Sopian Suri	Karunika	karunika@ecampus.ut.ac.id	1025



REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA,

OJAT DAROJAT

NIP.196610261991031001

LAMPIRAN II
 KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA
 NOMOR : 6314 /UN31/HK.02/2021
 TANGGAL : 4 Oktober 2021

POIN PENANGGUNG JAWAB ESKALASI TIKET “HALLO UT”
 DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS TERBUKA PUSAT

No.	Nama	Poin
1	Dimas T. Soemarsono	-
2	M. Novan Billiranto	5
3	Jayanto	-
4	Ratno	5
5	Satrio Budi Prakosa Rachman	-
6	Rhomadhon	-
7	M. Mahdi Fi Diinillah	-
8	Suryadi	5
9	Dewa Putu Himawan Mertajaya	5
10	Yudhi Apriyanto	5
11	M. Ali Nurdin	5
12	Budi Susila Shobariady	5
13	Retno Handayani	-
14	T.M Zulfiqrat	-
15	Ade Mariam	5
16	Nabila Meutia Pratiwi	-
17	Susilo Edi Prianto	5
18	Sopian Suri	-



REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA,

OJAT DAROJAT

NIP.196610261991031001