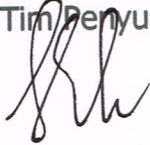

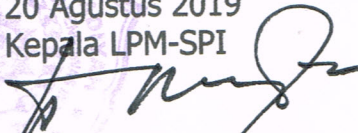




HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN


Kode Dokumen	: SOP-DM-LPM.SPI-006.11
Status Dokumen	: <input type="checkbox"/> Master <input type="checkbox"/> Salinan No.
Nomor Revisi	: 02
Tanggal Terbit	: 02 September 2019
Jumlah Halaman	: 8 (delapan)
Tanggal Diajukan Oleh	: 8 Agustus 2019 Tim Penyusun,  Hadi Kusnanto, S.T., M.T.
Tanggal Diperiksa Oleh	: 15 Agustus 2019 Wakil Rektor I,  Dr. A. Aziz Alimul Hidayat, S.Kep.,Ns, M.Kes.
Tanggal Dikendalikan oleh	: 20 Agustus 2019 Kepala LPM-SPI  Dr. Wiwi Wikanta, M.Kes.
Tanggal Disetujui Oleh	: 20 Agustus 2019 Rektor  Dr. dr. Sukadiono, MM

Isi dokumen ini sepenuhnya merupakan rahasia Universitas Muhammadiyah Surabaya dan tidak boleh diperbanyak, baik sebagian maupun seluruhnya kepada pihak lain tanpa ijin tertulis dari Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.11
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 01 Halaman : 3 dari 8

DAFTAR ISI

Halaman Judul dan Persetujuan	1
Daftar Revisi	2
Daftar Isi	3
I. TUJUAN	4
II. RUANG LINGKUP	4
III. REFERENSI	4
IV. DEFINISI	4
V. KETENTUAN UMUM	4
VI. KRITERIA KEBERHASILAN	5
VII. PROSEDUR	5
VII. DOKUMEN PELENGKAP	6

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.11
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 01 Halaman : 4 dari 8

I. TUJUAN

Sebagai Panduan penanganan keluhan/pengaduan pelayanan oleh Universitas Muhammadiyah Surabaya.

II. RUANG LINGKUP

Prosedur ini dimulai dari menerima keluhan/pengaduan akibat adanya ketidaksesuaian yang terjadi selama proses pelayanan berjalan serta ketidaksesuaian yang terjadi terkait kerjasama yang dilakukan oleh pihak Universitas Muhammadiyah Surabaya dengan pihak eksternal, sampai melakukan tindakan koreksinya.

III. REFERENSI


1. ISO 9001:2015 pasal 7.5.1 Pengendalian Produksi dan Penyediaan Jasa
2. Manual Mutu Universitas tahun 2019

IV. DEFINISI

1. Keluhan/pengaduan adalah Keberatan atas suatu ketidaksesuaian yang terjadi
2. Pihak pelapor adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan serta pihak lain yang mendapatkan layanan dari internal Universitas Muhammadiyah Surabaya
3. Pihak yang mendapat komplain adalah bagian dari internal Universitas Muhammadiyah Surabaya yang mendapatkan keberatan atas ketidaksesuaian yang dilakukan pada saat melakukan delivery jasanya

V. KETENTUAN UMUM

1. Keluhan pelanggan direkap oleh unit kerja setiap 1 (satu) bulan sekali pada akhir bulan.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.11
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 01 Halaman : 5 dari 8


2. Hasil rekap diserahkan kepada LPM-SPI untuk ditindaklanjuti dengan menyerahkan form permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan (Form PTPP) kepada unit kerja yang dikomplain.
3. Keluhan yang perlu tindakan langsung dilakukan tanpa pengisian Form PTPP
4. Pemantauan PTPP dilakukan oleh LPM-SPI

VI. KRITERIA KEBERHASILAN

Keluhan dari pelanggan dapat tersalurkan sesuai prosedur yang ada.

VII. PROSEDUR


1. Pelanggan menyampaikan keluhan/pengaduan kepada unit kerja yang dirasa belum dan atau tidak memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan Universitas Muhammadiyah Surabaya melalui sarana pengaduan layanan yang tersedia (**tertulis/kotak saran, elektronik, atau online**).
2. Unit kerja memeriksa kotak saran/aplikasi elektronik pengaduan setiap bulan sekali untuk melihat apakah ada keluhan/pengaduan yang masuk, merekap, dan menyerahkan hasil rekap keluhan kepada LPM-SPI.
3. LPM-SPI mencatat seluruh keluhan/pengaduan yang masuk sesuai dengan tujuan pihak layanan unit kerja yang dikeluhkan.
4. LPM-SPI membuat surat pemberitahuan tindakan langsung dan atau Permintaan Tindakan Perbaikan/ Pencegahan (PTPP) kepada pihak unit kerja yang sesuai dengan isi keluhan/pengaduan yang dilampiri form keluhan/pengaduan dari pihak pelapor.
5. Unit kerja atau pihak yang dikomplain mengisi kolom analisa penyebab masalah dan Tindakan Pencegahan & Perbaikan yang akan diambil serta mencatat tanggal rencana penyelesaian tindakan pencegahan / koreksi pada Form PTPP.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.11
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 01 Halaman : 6 dari 8

6. Unit kerja menyerahkan Form PTPP yang telah diisi kepada LPM-SPI untuk pemantauan.
7. LPM-SPI melakukan verifikasi terkait tindakan perbaikan/pencegahan yang direncanakan unit kerja. Jika ada perbaikan dikembalikan ke unit kerja dan jika lengkap unit kerja dapat melakukan tindakan.
8. Unit kerja melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan sesuai isian Form PTPP yang telah diverifikasi LPM-SPI.
9. LPM-SPI melakukan pemantauan/monitoring status setiap tindakan yang dilakukan unit kerja sesuai Form PTPP dengan menggunakan Formulir Log Status Tindakan Perbaikan/pencegahan
10. Pelanggan menerima perubahan/peningkatan mutu layanan hasil PTPP unit kerja yang dikomplain.






VIII. DOKUMEN PELENGKAP

1. Surat pemberitahuan LPM-SPI
2. Formulir keluhan/pengaduan (FRM-DM-LPM.SPI-008-7)
3. Formulir Rekapitulasi keluhan/pengaduan (FRM-DM-LPM.SPI-008-7a)
4. Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan, PTPP (FRM-DM-LPM.SPI-008-8.a)
5. Formulir Log Satus PTPP (FRM-DM-LPM.SPI-008-8.b)

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.11
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	Tanggal Terbit : 02 September 2019 No. Revisi : 01 Halaman : 7 dari 8

LAMPIRAN:

**BAGAN ALIR
SOP PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**

URAIAN PROSEDUR	PIHAK TERKAIT/PEJABAT YANG TERLIBAT			DOKUMEN/ FORM	TARGET WAKTU
	PELANGGAN	UNIT KERJA	LPM-SPI		
Pelanggan menyampaikan keluhan/pengaduan kepada unit kerja melalui sarana pengaduan layanan yang tersedia: tertulis/kotak saran, elektronik, atau online.				Form Keluhan/pengaduan	
Unit kerja memeriksa kotak saran/aplikasi elektronik pengaduan setiap bulan sekali, merekap, dan menyerahkan hasil rekap keluhan kepada LPM-SPI.				Form Keluhan/Pengaduan Form Rekapitulasi	1 bulan
LPM-SPI mencatat seluruh keluhan/pengaduan yang masuk sesuai dengan tujuan pihak layanan unit kerja yang dikeluhkan.				Form Rekapitulasi	1 minggu
LPM-SPI membuat surat pemberitahuan tindakan langsung dan atau Permintaan Tindakan Perbaikan/ Pencegahan (PTPP) kepada pihak unit kerja				Surat Pemberitahuan Form Rekapitulasi	1 hari
Unit kerja atau pihak yang dikomplain mengisi kolom analisa penyebab masalah dan Tindakan Pencegahan & Perbaikan yang akan diambil serta				Form PTPP	1 Minggu



**STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR**

**PENANGANAN KELUHAN
PELANGGAN**

No. Kode Dokumen : SOP-DM-LPM.SPI-006.11
 Tanggal Terbit : 02 September 2019
 No. Revisi : 01
 Halaman : 8 dari 8

mencatat tanggal rencana penyelesaian tindakan pencegahan / koreksi pada Form PTPP.					
Unit kerja menyerahkan Form PTPP yang telah diisi kepada LPM-SPI untuk pemantauan.			Form PTPP	1 hari	
LPM-SPI melakukan verifikasi terkait tindakan perbaikan/pencegahan yang direncanakan unit kerja. Jika ada perbaikan dikembalikan ke unit kerja dan jika lengkap unit kerja dapat melakukan tindakan.				1 hari	
Unit kerja melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan sesuai isian Form PTPP yang telah diverifikasi LPM-SPI.			Laporan Kegiatan	Tentatif	
LPM-SPI melakukan pemantauan/monitoring status setiap tindakan yang dilakukan unit kerja sesuai Form PTPP dengan menggunakan Formulir Log Status Tindakan Perbaikan/pencegahan			Form Log Status PTPP	Tentatif	
Pelanggan menerima perubahan/peningkatan mutu layanan hasil PTPP unit kerja yang dikomplain.				≥ 1 bulan	