



 <p>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BIRO PERENCANAAN, KERJASAMA DAN HUBUNGAN MASYARAKAT</p>	NOMOR SOP	:	SOP/06/UN8/BPKH/PS/2022
	TANGGAL REVISI	:	03 Januari 2022
	TANGGAL DISAHKAN	:	03 Januari 2022
	TANGGAL EFEKTIF	:	03 Januari 2022
	DISAHKAN OLEH	:	Kepala Biro Perencanaan Kerjasama dan Hubungan Masyarakat  Drs. Parmasihah
	NAMA SOP	:	PENANGANAN KELUHAN STAKEHOLDER
DASAR HUKUM:		KUALIFIKASI PELAKSANA:	
1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 2. Pedoman Mutu Biro BPKH ULM		1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Mampu mengumpulkan dan melakukan rekapitulasi terhadap data keluhan <i>stakeholder</i>	
KETERKAITAN:		PERALATAN/PERLENGKAPAN:	
1. SOP KEPUASAN STAKE HOLDER		1. Komputer dan printer 2. Alat tulis kantor (ATK) 3. Memiliki kemampuan dalam mengelola administrasi	
PERINGATAN:		PENCATATAN PENDATAAN:	
1. Jika SOP tidak dilaksanakan maka dapat berakibat tidak tertanganinya keluhan/komplain <i>stakeholder</i> sehingga menurunkan tingkat kepercayaan <i>stakeholder</i> terhadap kredibilitas institusi 2. Jika perbaikan terhadap keluhan tidak dilakukan hingga akar masalahnya maka dapat dimungkinkan keluhan yang sama dapat muncul kembali		1. Database pengaduan 2. Permintaan tindakan perbaikan	

2. Tujuan

Menetapkan tata cara penanganan keluhan stakeholder, baik mahasiswa, tenaga pendidik dan kependidikan di lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat maupun pihak luar.

3. Ruang Lingkup

Prosedur ini mengatur tata cara penanganan keluhan/pengaduan akibat adanya ketidaksesuaian yang terjadi selama proses pelayanan akademik berjalan serta ketidaksesuaian yang terjadi terkait kerjasama yang dilakukan oleh pihak Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat dengan pihak eksternal, termasuk pengguna lulusan.

4. Definisi

- 4.1. Keluhan/pengaduan adalah keberatan atas suatu ketidaksesuaian yang terjadi.
- 4.2. Pihak pelapor adalah semua pihak yang meliputi mahasiswa, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, serta pihak lain yang mendapatkan layanan dari Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat.
- 4.3. Pihak yang mendapat keluhan adalah bagian dari internal Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat yang mendapatkan keberatan atas ketidaksesuaian yang dilakukan pada saat melakukan pengantaran (delivery) jasanya.

5. Ketentuan Umum

- 5.1. Pemeriksaan pengaduan stakeholder dilakukan setiap bulan sekali.
- 5.2. Pemilahan dan klasifikasi keluhan/pengaduan yang masuk serta permintaan tindakan perbaikan/pencegahan dilakukan oleh Pengelola sistem dan selanjutnya disampaikan ke pihak yang berwenang.
- 5.3. Pelaksanaan verifikasi yang terkait dengan tindakan perbaikan/pencegahan yang diambil dilakukan sebulan sekali

6. Detail Aktivitas

Pelaksana			Uraian	Lembar Kerja/Referensi	Ket.
Pihak Pelapor	Pengelola Sistem (PS)	Pihak yang Dikeluhkan			
1			Menuliskan dan memasukkan setiap keluhan/pengaduan secara tertulis pada formulir keluhan <i>stakeholder</i> yang dimasukkan ke kotak saran/SMS/Medsos Pengaduan/Link Pengaduan.	Kotak saran/SMS/Medsos Pengaduan/ Link Pengaduan Formulir keluhan <i>stakeholder</i>	
	2		Sekretariat Pengelola Sistem (PS) memeriksa kotak saran/SMS/ Medsos Pengaduan/Link Pengaduan secara berkala untuk melihat keluhan/pengaduan yang masuk.	Formulir keluhan <i>stakeholder</i>	
	3		<ul style="list-style-type: none"> – Pengelola Sistem (PS) memilah serta mengklasifikasikan keluhan/pengaduan yang masuk berdasarkan skala prioritas tindakan dan pihak yang akan menyelesaikannya. – Pengelola Sistem (PS) membuat permintaan tindakan perbaikan/pencegahan serta menyampaikannya ke pihak yang berwenang untuk menyelesaikannya dengan dilampiri formulir keluhan <i>stakeholder</i> dari pihak pelapor 	Formulir permintaan tindakan koreksi dan pencegahan Formulir keluhan <i>stakeholder</i>	
		4	<ul style="list-style-type: none"> – Pihak yang dikeluhkan mengisi formulir permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan yaitu pada kolom analisis penyebab masalah dan tindakan pencegahan dan perbaikan yang akan diambil serta mencatat tanggal rencana penyelesaian tindakan pencegahan dan perbaikan. – Formulir permintaan tindakan pencegahan dan perbaikan diserahkan kepada Pengelola Sistem (PS) 	Formulir permintaan tindakan koreksi dan <i>pencegahan</i>	
	5		Pengelola Sistem (PS) melakukan verifikasi terkait tindakan perbaikan/pencegahan yang diambil serta memantau status setiap tindakan yang diambil dengan menggunakan log status tindakan perbaikan.	Formulir permintaan tindakan koreksi dan pencegahan Log status tindakan perbaikan	



7. Lampiran

7.1 Formulir Keluhan *Stakeholder*

7.2 Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan

7.3 Log Status Permintaan Tindakan Perbaikan

Form no.	FM/06/01/UN8/BPKH/PS/2022
Revisi no.	00
Tgl. efektif	03 Januari 2022

KELUHAN STAKEHOLDER

Tanggal :
Nama : (boleh tidak diisi)

Keluhan :

Usulan Tindakan Perbaikan :


Verifikasi (diisi oleh Koordinator Sistem Informasi) :

Analisa Penyebab Masalah :

Tindakan Perbaikan :

- perlu tindakan langsung
 catat pada Formulir Permintaan
Tindakan Koreksi dan Pencegahan

Tanggal :
Paraf :

	KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT		
	PERMINTAAN TINDAKAN KOREKSI DAN PENCEGAHAN		
	No. Dokumen FM/07/01/UN8/BPKH/PS/2022	Revisi 00	Tanggal Terbit 03 Januari 2022

No. PTP :		
Bagian/Unit :		
Tgl. PTP :		
<input type="checkbox"/>	Temuan oleh Dosen/Karyawan/Kepala Unit	<input type="checkbox"/> Keluhan Stakeholder
<input type="checkbox"/>	Eksternal Audit	<input type="checkbox"/> Lain-lain
<i>Uraian Ketidaksesuaian</i>		
<i>(disi oleh pelapor)</i>		
Pelapor	Penerima	Tanggal
Nama/TTD	Nama/TTD	
<i>Analisis Penyebab Masalah</i>		
<i>(Diisi oleh Kepala Unit/PS)</i>		
<i>Tindakan Perbaikan</i>		
<i>Tanggal Rencana Penyelesaian Tindakan Perbaikan:</i>		
<i>(Diisi oleh Kepala Unit/PS)</i>		
Tanggal Penyelesaian Tindakan Perbaikan	Pelaksana Tindakan Perbaikan	Kepala Unit/PS
	Nama/TTD	Nama/TTD
Verifikasi Tindakan Perbaikan:		Tanggal Verifikasi
		<i>Pengelola Sistem (PS)</i>
		Nama/TTD



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

LOG STATUS PERMINTAAN TINDAKAN PERBAIKAN

No. Dokumen	Revisi	Tanggal Terbit
FM/07/02/UN8/BPKH/PS/2022	00	03 Januari 2022

PERIODE:

KETIDAKSESUAIAN			INVESTIGASI		PERBAIKAN YANG SUDAH DILAKUKAN	TGL.	STATUS
TGL.	No. PTPP	URAIAN	PS	TGL.			

Ket. PTPP: Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan

Disiapkan oleh,

Pengelola Sistem