

Kode: SOP/DSP/UKM/2018/2200




No. Revisi:02


Tanggal Terbit: 2 Juli 2018



Standard Operating Procedure


Penanganan Keluhan

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Direktur DSP	Diperiksa oleh: Wakil Rektor II	Disahkan oleh: Rektor
		
Drs. Alexandrey Mangundjojo NIK: 810178	Radiant Victor Imbar, S.Kom., M.T. NIK: 730001	REKTOR Prof. Ir. Armein Z.R.L., M.Sc., Ph.D. NIK: 221071

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/2200
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	Prosedur Penanganan Keluhan	No. Revisi : 02
		Halaman : 2 dari 8


DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal	Tanda Tangan/Paraf
1	1	Cover untuk Legalitas	2 Juli 2018	
2	7	Daftar Distribusi Dokumen	2 Juli 2018	
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/2200
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	Prosedur Penanganan Keluhan	No. Revisi : 02
		Halaman : 3 dari 8

DAFTAR ISI

1. TUJUAN.....	4
2. RUANG LINGKUP	4
3. DEFINISI	4
4. DOKUMEN TERKAIT	4
5. PROSEDUR	4
6. FLOWMAP	4
7. DISTRIBUSI DOKUMEN	7
8. FORMULIR	8
9. REFERENSI.....	8

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/2200
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	Prosedur Penanganan Keluhan	No. Revisi : 02
		Halaman : 4 dari 8

1. TUJUAN

- 1.1 Untuk memastikan bahwa setiap keluhan/usul/kritik/saran/masukan dikelola dengan baik dan dipastikan ditangani untuk dicarikan solusi secara efektif dan efisien.

2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Prosedur ini berlaku di lingkungan Universitas Kristen Maranatha baik akademik dan non-akademik
- 2.2 Prosedur ini mencakup perbaikan gedung di lingkungan Universitas Kristen Maranatha termasuk pergantian bagian – bagian gedung dan Accesoriesnya.


3. DEFINISI

4. DOKUMEN TERKAIT


- 4.1 Formulir penanganan keluhan

5. PROSEDUR













- 5.1 Unit kerja mengirimkan keluhan/usul/kritik/saran/masukan ke DSP baik melalui telepon, surat, email, atau datang langsung ke ruang DSP atau melalui kotak saran yang ditempatkan di ruang DSP.
- 5.2 Staf DSP menerima keluhan tersebut untuk ditindaklanjuti.
- 5.2.1. Jika keluhan tersebut disampaikan secara lisan, melalui telpon, atau langsung datang ke Ruang DSP, harus mengisi form formulir keluhan dengan mengisi (isi keluhan serta nama yang menyampaikan keluhan beserta no tlp/hp yang dapat dihubungi) .
- 5.2.2. Jika keluhan tersebut disampaikan dalam bentuk surat/email, maka staf administrasi menyampaikan ke tiap bagian atau ke Direktur DSP.


	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/2200
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	Prosedur Penanganan Keluhan	No. Revisi : 02
		Halaman : 5 dari 8

- 5.2.3. Jika keluhan disampaikan dalam kotak saran, maka kotak tersebut dibuka setiap akhir pekan, dan setiap usulan/saran dan solusinya akan dicatat dalam Formulir keluhan.
- 5.3 Kepala bidang dan bagian atau direktur DSP yang berkaitan dengan masalah keluhan harus menjawab dan memberikan solusi terbaik dalam setiap penanganan keluhan sesuai waktu yang diperlukan untuk penyelesaian keluhan.
- 5.3.1. Jika masalah/keluhan belum selesai ditangani, Berikan batas waktu tambahan untuk dapat menyelesaikan keluhan dengan menghubungi lebih lanjut penyampai keluhan/Yang bersangkutan.
- 5.3.2. Jika masalah dalam keluhan sudah ada solusinya, maka segera informasikan kepada yang bersangkutan.
- 5.4 Setelah solusi dari keluhan tersebut dapat diterima oleh penyampai keluhan/yang bersangkutan, dan tidak ada sanggahan. Maka keluhan tersebut dianggap telah selesai.
- 5.5 Staf Administrasi mengumpulkan dan mengarsipkan semua keluhan yang masuk baik melalui kotak saran, email dan surat dan membuat daftar setiap bulan untuk disampaikan ke direktur sebagai laporan.

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/2200
	Prosedur Penanganan Keluhan	Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
		No. Revisi : 02
		Halaman : 6 dari 8

6. FLOWMAP


		UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA				STANDARD OPERATING PROCEDURE PENANGANAN KELUHAN			
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Unit Kerja	Staf DSP	Staf Admin	Kepala bidang dan bagian atau direktur DSP	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Unit kerja mengirimkan keluhan/usul/kritik/saran/masukan ke DSP baik melalui telepon, surat,email, atau datang langsung ke ruang DSP atau melalui kotak saran yang ditempatkan di ruang DSP.					keluhan/usul/kritik/saran/masukan	1 hari	keluhan/usul/kritik/saran/masukan	
2	Staf DPSP menerima keluhan tersebut untuk ditindaklanjuti.						1 hari		
	5.2.1. Jika keluhan tersebut disampaikan secara lisan, melalui telpon, atau langsung datang ke Ruang DSP, harus mengisi form formulir keluhan dengan mengisi (isi keluhan serta nama yang menyampaikan keluhan beserta no tlp/hp yang dapat dihubungi).					keluhan/usul/kritik/saran/masukan	5 menit	keluhan/usul/kritik/saran/masukan	
	5.2.2. Jika keluhan tersebut disampaikan dalam bentuk surat/email, maka staf administrasi menyampaikan ke tiap bagian atau ke Direktur DSP.					keluhan/usul/kritik/saran/masukan	1 minggu	keluhan/usul/kritik/saran/masukan	
	5.2.3. Jika keluhan disampaikan dalam kotak saran, maka kotak tersebut dibuka setiap akhir pekan, dan setiap usulan/saran dan solusinya akan dicatat dalam Formulir keluhan.					keluhan/usul/kritik/saran/masukan	1 minggu	formulir keluhan	
3	Kepala bidang dan bagian atau direktur DSP yang berkaitan dengan masalah keluhan harus menjawab dan memberikan solusi terbaik dalam setiap penanganan keluhan sesuai waktu yang diperlukan untuk penyelesaian keluhan.					formulir keluhan	1 hari	solusi penyelesaian keluhan	
	5.3.1. Jika masalah/keluhan belum selesai ditangani, Berikan batas waktu tambahan untuk dapat menyelesaikan keluhan dengan menghubungi lebih lanjut penyampai keluhan/Yang bersangkutan.					keluhan belum selesai ditangani,	1 minggu	batas waktu tambahan	
	5.3.2. Jika masalah dalam keluhan sudah ada solusinya, maka segera informasikan kepada yang bersangkutan.					solusi penyelesaian keluhan	1 hari	solusi penyelesaian keluhan	
4	Setelah solusi dari keluhan tersebut dapat diterima oleh penyampai keluhan/ yang bersangkutan, dan tidak ada sanggahan. Maka keluhan tersebut dianggap telah selesai.					solusi penyelesaian keluhan	1 hari	solusi penyelesaian keluhan	
5	Staf Administrasi mengumpulkan dan mengarsipkan semua keluhan yang masuk baik melalui kotak saran, email dan surat dan membuat daftar setiap bulan untuk disampaikan ke direktur sebagai laporan.n.					solusi penyelesaian keluhan	1 hari	asip solusi penyelesaian keluhan	
									

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/2200
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	Prosedur Penanganan Keluhan	No. Revisi : 02
		Halaman : 7 dari 8

7. DISTRIBUSI DOKUMEN

Tabel daftar distribusi dokumen ke seluruh unit kerja akademik dan non-akademik

Fakultas/Program Studi/Direktorat/Badan/Lembaga/Unit	Dokumen				
	Kebijakan Mutu	Standar Mutu	Manual Mutu	Prosedur	IK dan Formulir
Rektorat	√	√	√	√	
Fakultas Kedokteran	√	√	√	√	√
Program Studi Pendidikan Dokter	√	√	√	√	√
Fakultas Teknik	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Teknik Sipil	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Teknik Elektro	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Teknik Industri	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Sistem Komputer	√	√	√	√	√
Fakultas Psikologi	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Psikologi	√	√	√	√	√
Program Studi S-2 Psikologi	√	√	√	√	√
Fakultas Sastra	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Sastra Inggris	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Sastra Jepang	√	√	√	√	√
Ketua Program Studi S-1 Sastra China	√	√	√	√	√
Ketua Program Studi D-III Bahasa Mandarin	√	√	√	√	√
Fakultas Ekonomi	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Akuntansi	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Manajemen	√	√	√	√	√
Program Studi S-2 Akuntansi	√	√	√	√	√
Program Studi S-2 Manajemen	√	√	√	√	√
Fakultas Seni Rupa dan Desain	√	√	√	√	√
Program Studi D-III Seni Rupa dan Desain	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Seni Rupa Murni	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Desain Komunikasi Visual	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Desain Interior	√	√	√	√	√
Fakultas Teknologi Informasi	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Teknik Informatika	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Sistem Informasi	√	√	√	√	√
Fakultas Hukum	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Ilmu Hukum	√	√	√	√	√
Fakultas Kedokteran Gigi	√	√	√	√	√
Program Studi S-1 Pendidikan Dokter Gigi	√	√	√	√	√
Program Pendidikan Profesi Dokter Gigi	√	√	√	√	√
Badan Pelayanan Kerohanian (BPK)	√	√	√	√	√
Badan Strategi, Pengembangan dan Kepemimpinan (BSPK)	√	√	√	√	√
Badan Penjaminan Mutu (BPM)	√	√	√	√	√
Badan Etik dan Pengembangan Institusi (BEPI)	√	√	√	√	√
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)	√	√	√	√	√
Lembaga Edukasi	√	√	√	√	√
Direktorat Akademik	√	√	√	√	√
Perpustakaan Pusat	√	√	√	√	√
Direktorat Keuangan	√	√	√	√	√
Sekretariat Universitas	√	√	√	√	√
Direktorat Informasi	√	√	√	√	√
Direktorat Kemahasiswaan	√	√	√	√	√
Direktorat Kerja Sama	√	√	√	√	√
Direktorat Sumber Daya Insani	√	√	√	√	√
Direktorat Sarana Prasarana	√	√	√	√	√
Direktorat Pemasaran	√	√	√	√	√

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSP/UKM/2018/2200
		Tanggal Terbit : 2 Juli 2018
	Prosedur Penanganan Keluhan	No. Revisi : 02
		Halaman : 8 dari 8

8. FORMULIR

8.1

9. REFERENSI

9.1.