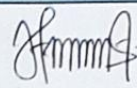
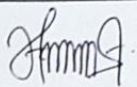
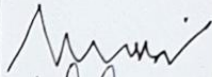
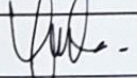
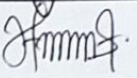


	POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA			
	SOP PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN			
	No. SOP	84/SOP-PBC/PDK/2021	Revisi ke	1
	Halaman	1 dari 4	Berlaku Mulai	8 November 2021

SOP PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA

Proses		Penanggungjawab		
		Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Perumusan	Ida Rahayu, S.Par., M.Par	Ka. Penjaminan mutu internal	
2.	Pemeriksaan	Ida Rahayu, S.Par., M.Par	Ka. Penjaminan mutu internal	
3.	Persetujuan	Imam Ozali, AMTru, M.M	Ketua Senat	
4.	Penetapan	Emilia Ayu Dewi Karuniawati, S.Pd., M.Par.	Direktur	
5.	Pengendalian	Ida Rahayu, S.Par., M.Par	Kepala LPM	

	POLITEKNIK BINTANG CAKRAWALA			
	SOP PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN			
	No. SOP	84/SOP-PBC/PDK/2021	Revisi ke	1
	Halaman	1 dari 3	Berlaku Mulai	8 November 2021

. Tujuan

- Menjadi pedoman bagi penanganan dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait dengan layanan yang diberikan oleh unit kerja baik akademik maupun non akademik di program studi dan perguruan tinggi

2. Dasar Hukum

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- Permenristekdikti No. 71 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kemenristekdikti

3. Pihak Terkait

- SPMI
- Kabag

4. Definisi

- Media penyampaian adalah perlengkapan baik nyata maupun virtual tempat pelanggan menyampaikan keluhan berupa alamat email dan mengisi formulir keluhan pelanggan
- Keluhan akademik adalah keluhan yang menyangkut yang menyangkut bidang pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
- Keluhan non akademik adalah keluhan selain keluhan akademik (misal: sarana prasarana, keuangan, kepegawaian)

5. Dokumen Terkait

- Kuesioner kepuasan pelanggan
- Form Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan
- Data hasil pengolahan

	POLITEKNIK BINTAN CAKRAWALA			
	SOP PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN			
	No. SOP	84/SOP-PBC/PDK/2021	Revisi ke	1
	Halaman	1 dari 3	Berlaku Mulai	8 November 2021

KEGIATAN	KABAG	LPM	WAKTU	KETERANGAN
Adanya keluhan yang ditulis pada form keluhan atau pengaduan				
Memeriksa pengajuan setiap bulan sekali untuk melihat apakah ada keluhan atau pengaduan yang masuk apabila terdapat keluhan atau pengaduan yang masuk dan disampaikan				
Memilah serta mengklasifikasikan keluhan atau pengaduan yang masuk berdasarkan pihak yang akan menyelesaikan keluhan atau pengaduan				
Membuat permintaan tindakan perbaikan atau pencegahan serta menyampaikannya kepihak yang berwenang menyelesaikan keluhan atau pengaduan dengan dilampirkan form keluhan atau pengaduan				
Mengisi form permintaan tindakan yang di ambil serta mencatat tanggal rencana penyelesaian tindakan pencegahan atau koreksi				
Audit mutu menyajikan data hasil pengolahan kuesioner kepuasan pelanggan				
Audit mutu mengarsipkan kuesioner kepuasan pelanggan dan data hasil olahannya				
Menyerahkan data hasil pengolahan kuesioner pada pihak terkait untuk ditindak lanjuti melalui pengisian formulir				
Memantau tindak lanjut yang dilakukan pihak terkait sesuai dengan prosedur mutu	