



	<b>BADAN PENJAMIN MUTU (BPM)</b> <b>INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN</b> Jl. Ranggagading No.1 Bogor 16123 Telp (0251) 8337733-8358787 Fax (0251) 8319925 <a href="http://www.ibik.ac.id">http ://www.ibik.ac.id</a> – e-mail : <a href="mailto:bpm@lbik.ac.id">bpm@lbik.ac.id</a>	
	<b>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</b> <b>PENANGGAPAN PENGADUAN</b>	
<b>No. Dokumen</b>	<b>No. Revisi</b>	<b>Efektif Berlaku</b>
<b>05.9/SOP/BPM</b>	00	01 November 2019

**STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)**  
**PENANGGAPAN PENGADUAN**

**PENGESAHAN**

Disusun oleh:	Ditetapkan oleh:
 Dr. Annharia Magdalena M.	 Dr. Iriyadi, Ak., M.Comm., CA.
Kepala BPM	Rektor

	<b>BADAN PENJAMIN MUTU (BPM)</b> <b>INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN</b> Jl. Ranggagading No.1 Bogor 16123 Telp (0251) 8337733-8358787 Fax (0251) 8319925 <a href="http://www.ibik.ac.id">http://www.ibik.ac.id</a> – e-mail : <a href="mailto:bpm@lbik.ac.id">bpm@lbik.ac.id</a>	
	<b>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</b> <b>PENANGGAPAN PENGADUAN</b>	
<b>No. Dokumen</b>	<b>No. Revisi</b>	<b>Efektif Berlaku</b>
<b>05.9/SOP/BPM</b>	00	01 November 2019

## 1. TUJUAN

Menetapkan tata cara penanganan keluhan / pengaduan kegiatan belajar mengajar serta kerjasama yang dilaksanakan oleh IBI Kesatuan Bogor.

## 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur tata cara penanganan keluhan / pengaduan akibat adanya ketidaksesuaian yang terjadi selama proses perkuliahan berjalan serta ketidaksesuaian yang terjadi terkait kerjasama yang dilakukan oleh pihak IBI Kesatuan Bogor dengan pihak eksternal/pengguna lulusan

## 3. REFERENSI

- a. Undang –Undang No.12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- b. PERMENRISTEKDIKTI No.44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SPMNT)
- c. PERMENRISTEKDIKTI No 62 tahun 2016, Sistem Penjaminan Mutu pendidikanTinggi
- d. PERMENRISTEKDIKTI No. 81 tahun 2014 tentang Ijazah, Sertifikat kompetensi dan Sertifikat Profesi Pendidikan Tinggi
- e. Kebijakan Mutu IBI Kesatuan No. KEB/SPMI/001
- f. Standar Mutu IBI Kesatuan No. STD/SPMI/111
- g. SK Rektor No. 150.1/K/IBIK/XI/2016 tentang Penetapan Nilai dan Indikator Budaya Kerja IBI Kesatuan

## 4. DEFINISI

- a) Keluhan / pengaduan adalah keberatan atas suatu ketidaksesuaian yang terjadi
- b) Pihak pengadu adalah meliputi, mahasiswa, dosen, karyawan serta pihak lain yang mendapatkan layanan dari internal IBI Kesatuan Bogor.
- c) Pihak Teradu adalah bagian dari internal IBI Kesatuan Bogor yang mendapatkan keberatan atas ketidaksesuaian yang dilakukan pada saat melakukan delivery jasanya

	<b>BADAN PENJAMIN MUTU (BPM)</b> <b>INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN</b> Jl. Ranggagading No.1 Bogor 16123 Telp (0251) 8337733-8358787 Fax (0251) 8319925 <a href="http://www.ibik.ac.id">http ://www.ibik.ac.id</a> – e-mail : <a href="mailto:bpm@lbik.ac.id">bpm@lbik.ac.id</a>	
	<b>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</b> <b>PENANGGAPAN PENGADUAN</b>	
<b>No. Dokumen</b>	<b>No. Revisi</b>	<b>Efektif Berlaku</b>
<b>05.9/SOP/BPM</b>	00	01 November 2019

## 5. PENANGGUNG JAWAB

- A. HRD bertanggung jawab dalam :
- Memeriksa kotak saran terkait keluhan / pengaduan yang masuk
  - Pengaduan lewat SMS
  - Menyampaikan keluhan / pengaduan yang masuk ke BPM
- B. BPM bertanggung jawab dalam :
- Memilah serta mengklasifikasikan keluhan / pengaduan yang masuk berdasarkan pihak yang akan melakukan tindakan pencegahan & perbaikan
  - Mengisi form Permintaan Tindakan Pencegahan & Perbaikan serta menyampaikannya ke pihak yang berwenang.
  - Melakukan verifikasi tindakan pencegahan & perbaikan yang telah dilakukan oleh pihak yang berwenang serta melakukan pemantauan status tindakan dengan menggunakan Log Status Tindakan Pencegahan & Perbaikan
 

A. Pihak teradu bertanggung jawab dalam :

    - Mengisi form Permintaan Tindakan Pencegahan & Perbaikan Ketidakesuaian serta melakukan tindakan sesuai keluhan pengaduan yang masuk.

## 6. URAIAN PROSEDUR

- a) Adanya keluhan oleh mahasiswa, karyawan internal maupun pihak luar yang ditulis dalam form keluhan/ pengaduan dimasukkan ke kotak saran
- b) HRD memeriksa kotak saran setiap minggu sekali untuk melihat apakah ada keluhan / pengaduan yang masuk , apabila terdapat keluhan / pengaduan yang masuk selanjutnya disampaikan ke BPM.
- c) Badan Penjamin Mutu ( BPM) memilah serta mengkarifikasikan keluhan/ pengaduan yang masuk berdasarkan pihak yang akan menyelesaikan keluhan/ pengaduan.
- d) Badan Penjamin Mutu ( BPM) membuat permintaan tindakan perbaikan pada formulir Permintaan Tindakan Pencegahan / Perbaikan serta menyampaikan ke pihak yang berwenang menyelesaikan keluhan/ pengaduan dengan dilampiri form keluhan/ pengaduan dari pihak pengadu

	<b>BADAN PENJAMIN MUTU (BPM)</b> <b>INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN</b> Jl. Ranggagading No.1 Bogor 16123 Telp (0251) 8337733-8358787 Fax (0251) 8319925 <a href="http://www.ibik.ac.id">http ://www.ibik.ac.id</a> – e-mail : <a href="mailto:bpm@lbik.ac.id">bpm@lbik.ac.id</a>	
	<b>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</b> <b>PENANGGAPAN PENGADUAN</b>	
<b>No. Dokumen</b>	<b>No. Revisi</b>	<b>Efektif Berlaku</b>
<b>05.9/SOP/BPM</b>	00	01 November 2019

- e) Pihak berwenang (teradu) mengisi form formulir Permintaan Tindakan Pencegahan / Perbaikan pada kolom Analisa penyebab masalah dan Tindakan perbaikan yang akan diambil serta mencatat tanggal rencana penyelesaian tindakan perbaikan/ koreksi
- f) Pihak berwenang (teradu) menyerahkan form formulir Permintaan Tindakan Pencegahan / Perbaikan kepada BPM
- g) Badan Penjamin Mutu ( BPM) melakukan verifikasi terkait tindakan perbaikan yang diambil serta memantau status setiap tindakan yang diambil dengan menggunakan Form Log Status Tindakan Pencegahan/ Perbaikan.

	<b>BADAN PENJAMIN MUTU (BPM)</b> <b>INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA KESATUAN</b> Jl. Ranggagading No.1 Bogor 16123 Telp (0251) 8337733-8358787 Fax (0251) 8319925 <a href="http://www.ibik.ac.id">http://www.ibik.ac.id</a> – e-mail : <a href="mailto:bpm@lbik.ac.id">bpm@lbik.ac.id</a>	
	<b>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</b> <b>PENANGGAPAN PENGADUAN</b>	
<b>No. Dokumen</b>	<b>No. Revisi</b>	<b>Efektif Berlaku</b>
<b>05.9/SOP/BPM</b>	00	01 November 2019

## 7. Flow Chart / Bagan Alir Penanganan Pengaduan.

BAGAN ALIR PENANGGAPAN PENGADUAN								
NO.	AKTIVITAS	PIHAK PENGADU	HRD	BPM	PIHAK TERADU	SYARAT / PERLENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT
1	Adanya keluhan oleh mahasiswa, karyawan internal maupun eksternal yang dituliskan dalam form keluhan/ pengaduan dimasukkan kekotak saran.	Mulai						Form keluhan yang sudah diisi.
2	HRD memeriksa kotak saran untuk melihat apakah ada keluhan/ pengaduan yang masuk, apabila terdapat keluhan/ pengaduan yang masuk selanjutnya disampaikan ke BPM.		2. Memeriksa kotak saran				1 minggu sekali	
3	Badan Penjamin mutu (BPM) memilah serta mengklarifikasi keluhan/ pengaduan yang masuk berdasarkan pihak yang akan menyelesaikan keluhan/ pengaduan.			3. Memilah & mengklarifikasi				Keluhan
4	BPM membuat permintaan tindakan perbaikan pada formulir permintaan tindakan pencegahan/ perbaikan serta menyampaikan ke pihak yang berwenang menyelesaikan keluhan/ pengaduan dengan dilampiri form keluhan/ pengaduan dari pihak pengadud.			4. Membuat permintaan tindakan perbaikan				Form permintaan tindakan pencegahan/ perbaikan
5	Pihak berwenang (Teradu) mengisi form permintaan tindakan pencegahan/ perbaikan pada kolom analisa penyebab masalah dan tindakan perbaikan yang akan diambil serta mencatat tanggal rencana penyelesaian tindakan perbaikan/ koreksi.				5. Mengisi form permintaan perbaikan.			Form permintaan tindakan pencegahan/ perbaikan terisi.
6	Pihak berwenang (Teradu) menyerahkan form permintaan tindakan pencegahan/ perbaikan kepada BPM.				6. Form permintaan tindakan perbaikan			Form permintaan tindakan pencegahan/ perbaikan terisi.
7	BPM melakukan ferivikasi terkait tindakan perbaikan yang diambil serta memantau status setiap tindakan yang diambil dengan menggunakan form long status tindakan pencegahan/ perbaikan.			7. Melakukan Ferivikasi				
				Selesai				

## 8. DOKUMEN/ARSIP TERKAIT

- Form keluhan / pengaduan
- Permintaan Tindakan Pencegahan / Perbaikan
- Log Status Tindakan Pencegahan / Perbaikan