

	UNIVERSITAS AL-AZHAR	Kode Dokumen : 34-03/SM.SPM/UA/2018
	STANDAR MUTU	Mulai Berlaku : 30 Agustus 2018
	STANDAR PENANGANAN KELUHAN	Revisi : 0



STANDAR PENANGANAN KELUHAN

SATUAN PENJAMINAN MUTU (SPM)

UNIVERSITAS AL AZHAR

Jalan Pintu Air IV No. 214 Kwala Bekala Pd. Bulan Medan
Telp/Fax (061) 8366679, website: <https://alazhar-university.ac.id>
email: univ.alazharmedan@yahoo.co.id

2017



UNIVERSITAS AL-AZHAR	Kode Dokumen : 34-03/SM.SPM/UA/2018
STANDAR MUTU	Mulai Berlaku : 30 Agustus 2018
STANDAR PENANGANAN KELUHAN	Revisi : 0

STANDAR PENANGANAN KELUHAN

KEBIJAKAN SPMI UNIVERSITAS AL AZHAR

PROSES	PENANGGUNG JAWAB			TANGGAL
	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN	
1. Perumusan	Dra. Asmara Sari Nasution, M.Si	Ketua SPM		30 Agustus 2018
2. Pemeriksa	Ir. Ahmad Sofian ,MP	Wakil Rektor I		30 Agustus 2018
3. Persetujuan	Dr. E. Ulfa Nadra, M.Si	Ketua Senat		30 Agustus 2018
4. Penetapan	Ir. Hj. Riza Novida	Ketua Yayasan		30 Agustus 2018
5. Pengendalian	Ir. Dermawan Hutagaol, MP	Rektor		30 Agustus 2018

	UNIVERSITAS AL-AZHAR	Kode Dokumen : 34-03/SM.SPM/UA/2018
	STANDAR MUTU	Mulai Berlaku : 30 Agustus 2018
	STANDAR PENANGANAN KELUHAN	Revisi : 0

A. Visi Misi dan Tujuan Universitas Al Azhar

1. Visi

Menjadi Universitas unggul di bidang sains dan teknologi, berjiwa kewirausahaan dan berbasis nilai-nilai Ke-Islaman 2025

2. Misi

- a) Menyelenggarakan pendidikan di bidang sains dan teknologi yang berbasis nilai-nilai keislaman.
- b) Menyelenggarakan penelitian yang berkontribusi kepada pengembangan dan penyebarluasan sains dan teknologi
- c) Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat yang membawa kemaslahatan.
- d) Mengembangkan budaya kewirausahaan yang Islami.

3. Tujuan

- a) Menghasilkan lulusan yang memiliki kompetensi di bidang sains dan teknologi berbasis nilai-nilai keislaman.
- b) Menghasilkan, mengembangkan dan menyebarkan sains dan teknologi
- c) Menghasilkan karya pengabdian kepada masyarakat yang membawa kemaslahatan.
- d) Menghasilkan jalinan dan kegiatan kerjasama untuk mendukung pelaksanaan tridarma perguruan tinggi.
- e) Menghasilkan karya kreatif dan inovatif untuk menumbuh kembangkan budaya kewirausahaan yang islami.

B. Rasionale Standar Penanganan Keluhan

Untuk Menjamin terlaksananya penanganan keluhan mahasiswa sesuai aturan yang berlaku.

C. Pihak Yang Bertanggung Jawab Untuk Mencapai Standar Audit Mutu Internal

- a. Pimpinan Universitas
- b. Pimpinan Fakultas
- c. Kepala Biro
- d. Ketua Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Universitas
- e. Ketua Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas
- f. Ketua Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi
- g. Kepala Tata Usaha (KTU) Fakultas

	UNIVERSITAS AL-AZHAR	Kode Dokumen : 34-03/SM.SPM/UA/2018
	STANDAR MUTU	Mulai Berlaku : 30 Agustus 2018
	STANDAR PENANGANAN KELUHAN	Revisi : 0

D. Definisi Istilah

- a. Keluhan adalah perasaan ketidaknyamanan/ketidakpuasan yang dirasakan mahasiswa atas perilaku atau tindakan pelayanan yang diberikan ditingkat Program Studi, Fakultas, dan Biro Universitas.
- b. Penanganan Keluhan adalah tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan penyebab ketidaknyamanan, ketidaksesuaian prosedur, dan mencegah terulangnya penyimpangan yang sama.

E. Pernyataan Isi Standar Pelaksanaan Pengendalian Dokumen


- a. KTU Fakultas (A) menyediakan kotak keluhan dan Formulir Laporan Keluhan Mahasiswa (Form LKM) (B) untuk mahasiswa di kantor masing-masing unit(C) setiap saat (D).
- b. KTU Fakultas (A) dapat membantu mencatat setiap keluhan dari mahasiswa (B) yang disampaikan secara lisan ke dalam Form LKM (C) setiap saat (D).
- c. KTU Fakultas (A) menyampaikan semua laporan keluhan (B) yang diisi di dalam formulir kepada Dekan (C) setiap saat (D).
- d. Dekan (A) berkewajiban menerima setiap keluhan mahasiswa yang disampaikan oleh KTU Fakultas (B) dengan terlebih dahulu melakukan pemilahan sesuai dengan masalah yang dikeluhkan (C) setiap saat (D)..
- e. Dekan (A) mengisi dan menandatangani Form LKM (B) lengkap dengan bukti-bukti penyelesaian masalah (jika ada) (C) setiap saat (D).
- f. KTU Fakultas (A) menggandakan Form LKM apabila masalah tersebut berkaitan dengan beberapa unit dan diserahkan form tersebut ke tiap-tiap unit terkait (B) yang diselesaikan secara bersama dibawah koordinasi unit yang pertama kali menerima keluhan (C) setiap saat (D).
- g. Unit terkait (A) dapat berkonsultasi dan meminta saran kepada Dekan (B) terkait dengan penanganan keluhan mahasiswa (C) setiap saat (D).
- h. Unit terkait (A) mengisi dan menandatangani Formulir Pelaksanaan Laporan Penanganan Keluhan Mahasiswa (Form PLPKM) lengkap (B) dengan bukti-bukti penyelesaian masalah (jika ada) (C) setiap saat (D).
- i. Unit terkait (A) segera menyampaikan secara langsung laporan pelaksanaan penanganan keluhan (B) kepada Dekan dengan melampirkan Form LKM dan Form PLPKM beserta bukti-bukti penyelesaian masalah (jika ada) (C) setiap saat (D).
- j. KTU Fakultas (A) menggandakan form-form tersebut (B) kemudian menyerahkan kopian form-form tersebut kepada SPM dan GJM (C) setiap saat (D).
- k. KTU Fakultas (A) mengarsipkan form aslinya tersebut (B) untuk dilakukan filing (C) setiap saat (D).

F. Strategi Pelaksanaan Standar Pengendalian Dokumen

- a) Melakukan Sosialisasi melalui website dan FGD
- b) Memberikan edukasi kepada Fakultas dan Prodi

G. Indikator Ketercapaian Standar Pengendalian Dokumen

- a) Dokumen dapat terlihat secara rapi dan terkendali
- b) Menghasilkan database untuk dapat menjadi arsip untuk fakultas dan universitas.
- c) Melakukan pelaporan secara rutin setiap tahunnya di website Universitas Al Azhar.

	UNIVERSITAS AL-AZHAR	Kode Dokumen : 34-03/SM.SPM/UA/2018
	STANDAR MUTU	Mulai Berlaku : 30 Agustus 2018
	STANDAR PENANGANAN KELUHAN	Revisi : 0

H. Referensi

1. UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.
3. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
4. Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang SN-Dikti
5. Permenristekdikti Nomor 100 Tahun 2016 Tentang Pendirian, Perubahan, Pembubaran Perguruan Tinggi Negeri dan Pendirian, Perubahan, Pencabutan Izin Perguruan Tinggi Swasta.
6. Permenristekdikti No. 32 Tahun 2016 tentang Akreditasi Prodi & PT.
7. Permenristekdikti No. 61 Tahun 2015 tentang PD-Dikti.
8. Permenristekdikti No. 62 Tahun 2016 tentang SPM – Dikti.
9. Statuta Universitas Al-Azhar Tahun 2016.
10. Rencana Induk Pengembangan Universitas Al-Azhar Tahun 2016-2035.
11. Rencana Strategis Universitas Al-Azhar Tahun 2016-2020.