
	UNIVERSITAS AL-AZHAR MEDAN	Kode Dokumen : 02-04/SOP.SPM/UA/2015
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Mulai Berlaku : xx – Januari - 2015
	PENANGANAN KELUHAN	Revisi : 0

HAL	URAIAN
1. Tujuan Prosedur	Menjamin terlaksananya penanganan keluhan mahasiswa sesuai aturan yang berlaku.
2. Ruang Lingkup	Meliputi penerimaan, peninjauan, dan penanganan keluhan yang diterima.
3. Definisi Istilah	<p>a. Keluhan adalah perasaan ketidaknyamanan/ketidakpuasan yang dirasakan mahasiswa atas perilaku atau tindakan pelayanan yang diberikan ditingkat Program Studi, Fakultas, dan Biro Universitas.</p> <p>b. Penanganan Keluhan adalah tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan penyebab ketidaknyamanan, ketidaksesuaian prosedur, dan mencegah terulangnya penyimpangan yang sama.</p>
4. Prosedur	<p>a. Ketentuan Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Keluhan mahasiswa dapat disampaikan kepada Dekan melalui KTU Fakultas. 2) Keluhan mahasiswa (baik secara lisan ataupun tertulis) wajib ditindaklanjuti paling lambat 2 x24 jam sejak keluhan diterima. 3) Dekan bertanggung jawab untuk memastikan tindakan dilakukan terhadap masalah yang dikeluhkan. 4) Seluruh keluhan mahasiswa dan tindakan penyelesaiannya dianalisis secara periodik oleh Satuan Penjaminan Mutu (SPM) maupun Gugus Penjamin Mutu (GPM) untuk melihat metode pencegahannya agar kejadian sama tidak terulang. <p>b. Ketentuan Khusus</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apabila keluhan tidak dapat diselesaikan di level unit yang bersangkutan, maka akan dimintakan kepada unit yang lebih tinggi untuk pengambilan keputusan. 2) Apabila pada saat terjadinya keluhan, Dekan sedang tidak berada ditempat, penanganan keluhan dapat dilakukan oleh personil lainnya atas saran Dekan yang bersangkutan. 3) Penanganan langsung yang telah dilakukan unit terkait, harus segera dilaporkan kepada Dekan. <p>c. Prosedur Kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) KTU Fakultas menyediakan kotak keluhan dan Formulir Laporan Keluhan Mahasiswa (Form LKM) untuk mahasiswa di kantor masing-masing unit. 2) KTU Fakultas dapat membantu mencatat setiap keluhan dari mahasiswa yang disampaikan secara lisan ke dalam Form LKM. 3) KTU Fakultas menyampaikan semua laporan keluhan yang diisi di dalam formulir kepada Dekan 4) Dekan berkewajiban menerima setiap keluhan mahasiswa yang disampaikan oleh KTU Fakultas dengan terlebih dahulu melakukan pemilahan sesuai dengan masalah yang dikeluhkan.

	UNIVERSITAS AL-AZHAR MEDAN	Kode Dokumen : 02-04/SOP.SPM/UA/2015
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Mulai Berlaku : xx – Januari - 2015
	PENANGANAN KELUHAN	Revisi : 0

	<ol style="list-style-type: none"> 5) Dekan mengisi dan menandatangani Form LKM lengkap dengan bukti-bukti penyelesaian masalah (jika ada). 6) KTU Fakultas menggandakan Form LKM apabila masalah tersebut berkaitan dengan beberapa unit dan diserahkan form tersebut ke tiap-tiap unit terkait. Untuk keluhan mahasiswa diselesaikan secara bersama dibawah koordinasi unit yang pertama kali menerima keluhan. 7) Unit terkait dapat berkonsultasi dan meminta saran kepada Dekan terkait dengan penanganan keluhan mahasiswa. 8) Unit terkait mengisi dan menandatangani Formulir Pelaksanaan Laporan Penanganan Keluhan Mahasiswa (Form PLPKM) lengkap dengan bukti-bukti penyelesaian masalah (jika ada). 9) Unit terkait segera menyampaikan secara langsung laporan pelaksanaan penanganan keluhan kepada Dekan dengan melampirkan Form LKM dan Form PLPKM beserta bukti-bukti penyelesaian masalah (jika ada). 10) KTU Fakultas menggandakan form-form tersebut kemudian menyerahkan kopian form-form tersebut kepada SPM dan GPM. 11) KTU Fakultas mengarsipkan form aslinya tersebut untuk file.
5. Pelaksana SOP	<ol style="list-style-type: none"> a. Dekan b. Ketua Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Universitas c. Ketua Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas d. Kepala Tata Usaha (KTU) Fakultas e. Unit Terkait f. Mahasiswa
6. Referensi	<ol style="list-style-type: none"> a. Kebijakan Mutu Universitas Al-Azhar Medan b. Standar Mutu Universitas Al-Azhar Medan
7. Distribusi	<ol style="list-style-type: none"> a. Pimpinan Universitas b. Pimpinan Fakultas c. Kepala Biro g. Ketua Satuan Penjaminan Mutu (SPM) Universitas d. Ketua Gugus Penjaminan Mutu (GPM) Fakultas e. Ketua Unit Penjaminan Mutu (UPM) Program Studi f. Kepala Tata Usaha (KTU) Fakultas
8. Arsip	<ol style="list-style-type: none"> a. Formulir Laporan Keluhan Mahasiswa (Form LKM) beserta bukti-bukti penyelesaian masalah. b. Formulir Pelaksanaan Laporan Penanganan Keluhan Mahasiswa (Form PLPKM) beserta bukti-bukti penyelesaian masalah.
9. Lampiran	<ol style="list-style-type: none"> a. Formulir Laporan Keluhan Mahasiswa (Form LKM) b. Formulir Pelaksanaan Laporan Penanganan Keluhan Mahasiswa (Form PLPKM)