

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	Kode/No.: 07.5.4.04-03.1	Q
	Tanggal : 02 Desember 2019	
	Revisi : 01	



Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	TandaTangan	
Dibuat	I Putu Agus Suwastawa, SE., MM.	Tim SPMI BPM		02/12/2019
Diperiksa	Ir. Gede Sumarda, MT.	Wakil Rektor I		02/12/2019
	Dr. Ade Maharini Adiandari, S.Sos., MM., RFP., CFP., AEPP.	Wakil Rektor II		02/12/2019
	Dewa Made Karsa, SH, MM.	Wakil Rektor III		02/12/2019
Pertimbangan	Ir. Gede Sumarda, MT.	Ketua Senat		02/12/2019
Ditetapkan	Dr. Drs. Nyoman Sura Adi Tanaya, M.Si.	Rektor UNR		02/12/2019
Dikendali-kan	Ir. Made Mariada Rijasa, ST., MT.	Ketua Badan Penjaminan Mutu		02/12/2019

UNIVERSITAS NGURAH RAI

Jl. Kampus Ngurah Rai – Padma – Penatih Denpasar
Phone : (0361) 462617 / Fax : (0361) 462617/ KodePos : 80238
Email : info@unr.ac.id / Website : unr.ac.id

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Distribusi
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	1. BPM UNR 2. GPM UNR 3. Mahasiswa, dosen, tendik, pengelola unit kerja

1. TUJUAN

- a. Mengelola pengaduan pelanggan guna terciptanya reputasi institusi yang positif.
- b. Menampung, mengolah dan menganalisa pengaduan (saran, keluhan dan kritik), serta menyalurkan hasil analisa pengaduan dari pelanggan kepada pihak terkait di Universitas Ngurah Rai sehingga dapat dilakukan perbaikan berkelanjutan.
- c. Meningkatkan kepuasan pelanggan melalui mekanisme penyelesaian dan penanganan keluhan pelanggan oleh pihak terkait secara cepat dan tepat sasaran

2. RUANG LINGKUP

Berlaku untuk mengelola seluruh pengaduan mahasiswa, dosen dan karyawan yang berada di lingkungan Universitas Ngurah Rai

3. ACUAN

- a. Buku Pedoman Mutu UNR
- b. Instrumen BAN PT

4. DEFINISI ISTILAH

- a. **Pelanggan** adalah semua individu baik karyawan, dosen, mahasiswa dan pihak eksternal (komunitas, institusi, pemerintah, pemangku kepentingan lainnya) yang memiliki kepentingan secara langsung maupun tidak langsung kepada Universitas Ngurah Rai.
- b. **Penanganan keluhan pelanggan** adalah pengelolaan keluhan, saran, maupun kritik yang berasal dari seluruh pelanggan agar dapat menjadi bahan perbaikan berkelanjutan bagi pihak terkait dan tidak terulang kembali keluhan yang sama
- c. **Manajemen** adalah Rektor, Wakil Rektor serta Ketua BPM.


5. PROSEDUR

A. Tanggung Jawab dan Wewenang

- a. Ketua BPM UNR bertanggung jawab atas pembuatan program, penjadwalan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan penanganan pengaduan pelanggan sesuai dengan aturan yang ada.
- b. Ketua BPM UNR bertanggung jawab melaksanakan penanganan pengaduan pelanggan.
- c. Ketua BPM UNR melaporkan hasil pengolahan/analisa pengaduan kepada manajemen khususnya Rektor, Wakil Rektor I (Bidang Akademik), Wakil Rektor II (Bidang Keuangan, SDM, dan Sarpras), dan Wakil Rektor III (Bidang Kemahasiswaan dan Alumni).
- d. Ketua BPM UNR bertanggung jawab menyampaikan hasil analisa penanganan pengaduan kepada pihak terkait melalui rapat pimpinan untuk ditindaklanjuti
- e. Dekan, Direktur, Ketua Program Studi, Kepala Biro dan seluruh unit terkait di lingkungan Universitas Ngurah Rai berkewajiban menyelesaikan pengaduan pelanggan.

B. Pelaksanaan

- a. Ketua BPM UNR membuat program dan jadwal pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelanggan termasuk program sosialisasi ke seluruh unit kerja dan mahasiswa.

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	Distribusi
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	<ol style="list-style-type: none"> 1. BPM UNR 2. GPM UNR 3. Mahasiswa, dosen, tendik, pengelola unit kerja

- b. Ketua BPM UNR merancang format dokumen pengaduan pelanggan.
- c. Ketua BPM UNR mengolah dan menganalisa pengaduan serta menyampaikan pengaduan kepada manajemen Universitas Ngurah Rai untuk disampaikan kepada unit terkait atau pada rapat pimpinan untuk jenis pengaduan yang membutuhkan keputusan pimpinan.
- d. Ketua BPM UNR mengumpulkan pengaduan pelanggan yang dikirimkan melalui website, telepon, WA, SMS dan form pengaduan.
- e. Menentukan batas waktu penyelesaian pengaduan dalam waktu maksimal satu bulan dari diterimanya pengaduan oleh unit terkait.

C. Monitoring

- a. Desain format dokumen pengaduan harus mendapat persetujuan manajemen.
- b. Laporan bulanan yang berisi rekap pengaduan dan tindakan penyelesaian tanggapan dibuat setiap bulan untuk masukan pihak manajemen
- c. Laporan analisa pengaduan harus mendapat persetujuan dari manajemen sebelum disampaikan pada rapat manajemen dan rapat yayasan.

6. DOKUMEN

- a. Formulir Laporan Pengaduan
- b. Formulir Tindakan Penyelesaian