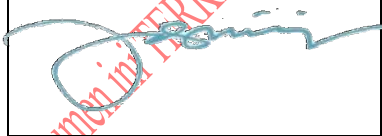


	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG		
	Prosedur Mutu PENANGANAN KELUHAN		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT
	No. Dokumen UNPAS-PM-ISO 9001:2015-8.2.1-1	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018


UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG

Prosedur Mutu

PENANGANAN KELUHAN

Disiapkan Oleh	Diperiksa Oleh	Disahkan Oleh
		
Dr. H. Jaja Suteja, SE., M.Si	H. Rasman Sonjaya, S.Sos. M.Si.	Prof. Dr. Ir. H. Eddy Jusuf Sp., M.Si, M.Kom
Wakil Rektor I	Ketua SPI	Rektor

Dokumen Sistem Mutu ini milik **UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG** dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin Ketua Satuan Penjaminan Mutu

	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG		
	Prosedur Mutu PENANGANAN KELUHAN		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT
	No. Dokumen UNPAS-PM-ISO 9001:2015-8.2.1-1	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Tujuan

Prosedur ini bertujuan untuk menetapkan tata cara penanganan keluhan pada seluruh aktivitas proses pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi beserta proses-proses pendukungnya yang dilaksanakan oleh Universitas Pasundan Bandung

1.2. Ruang Lingkup


Prosedur ini mengatur tata cara penanganan keluhan yang diakibatkan adanya ketidaksesuaian dan ketidakpuasan yang terjadi selama aktivitas pelaksanaan tridharma perguruan tinggi dan proses-proses pendukungnya yang dilakukan oleh pihak Universitas Pasundan Bandung dengan pihak eksternal.

1.3. Referensi

- 1.3.1. ISO 9001:2015 Klausul 8.2.1.
- 1.3.2. Pedoman Penerapan Klausul 8 Universitas Pasundan Bandung

1.4. Definisi

- 1.4.1. Keluhan / pengaduan adalah suatu ketidaksesuaian yang terjadi
- 1.4.2. Pihak pengadu meliputi, mahasiswa, Tenaga pendidik, tenaga kependidikan serta para pihak yang mendapat layanan dari internal maupun Eksternal Universitas Pasundan Bandung,
- 1.4.3. Teradu adalah Universitas Pasundan Bandung yang mendapatkan keberatan atas ketidaksesuaian yang dilakukan pada saat melakukan aktivitas jasanya

	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG		
	Prosedur Mutu PENANGANAN KELUHAN		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT
	No. Dokumen UNPAS-PM-ISO 9001:2015-8.2.1-1	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018

1.5. Penanggung Jawab

1.5.1. Humas Universitas bertanggung jawab dalam :

- 1.5.1.1. Memeriksa kotak saran terkait keluhan / pengaduan yang masuk
- 1.5.1.2. Pengaduan lewat SMS
- 1.5.1.3. Menyampaikan keluhan / pengaduan

1.5.2. Satuan Penjaminan Mutu bertanggung jawab dalam :


- 1.5.2.1. Memilah serta mengklasifikasikan keluhan / pengaduan yang masuk berdasarkan pihak yang akan melakukan tindakan perbaikan
- 1.5.2.2. Mengisi form Permintaan Tindakan Perbaikan serta menyampaikannya ke pihak yang berwenang
- 1.5.2.3. Melakukan verifikasi tindakan perbaikan yang telah dilakukan oleh pihak yang berwenang serta melakukan pemantauan status tindakan dengan menggunakan Log Status Tindakan Perbaikan

1.5.3. Pihak teradu bertanggung jawab dalam :

Mengisi form PTPK (Permintaan Tindakan Pencegahan/ Perbaikan) serta melakukan tindakan sesuai keluhan/ pengaduan yang masuk

1.6. Ketentuan Umum

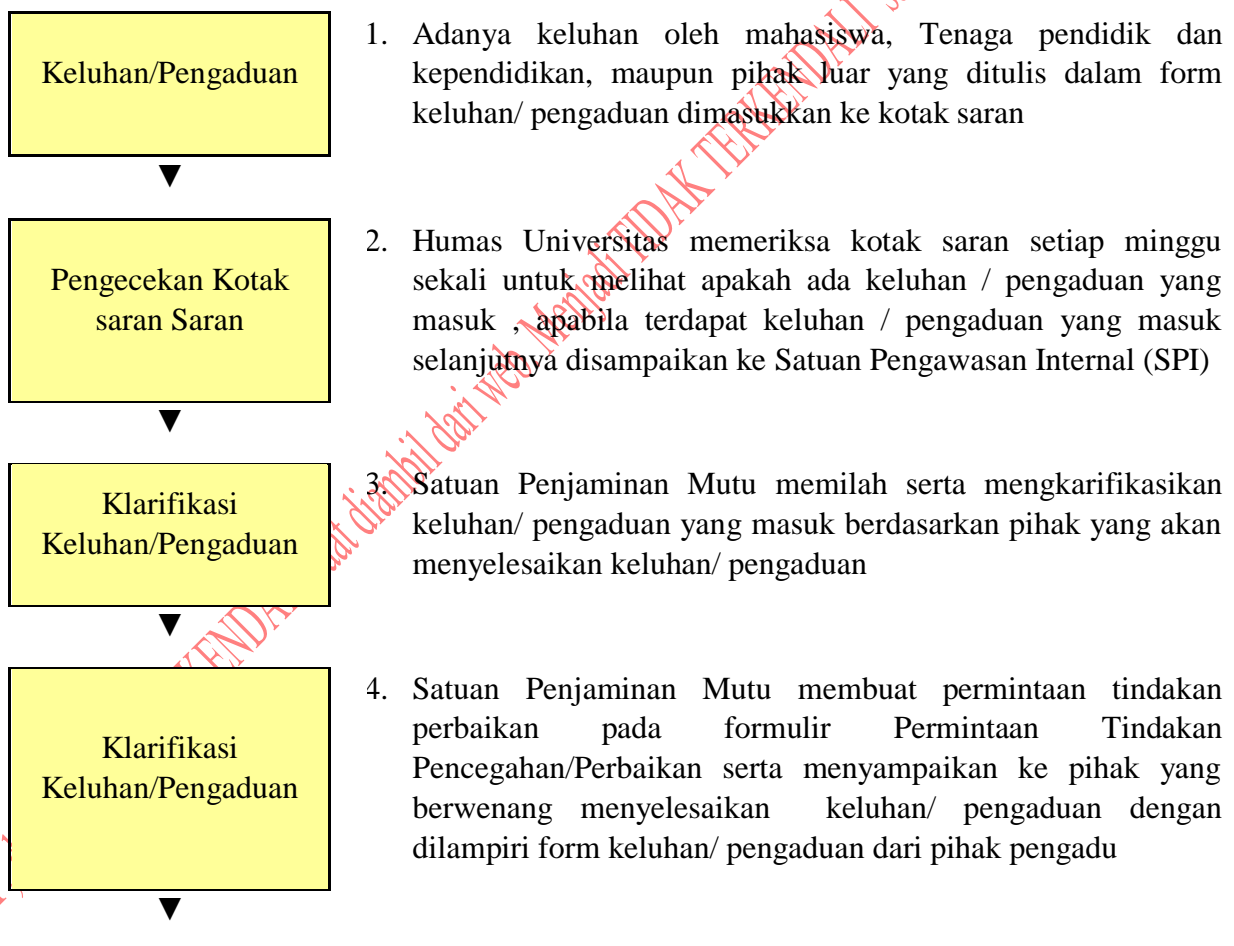
- 1.6.1. Pengaduan dapat dilakukan oleh Mahasiswa, Dosen/Tenaga Pendidik, Tenaga Kependidikan, Orang Tua Mahasiswa dan Pengguna Lulusan.
- 1.6.2. Satuan Penjaminan Mutu sebagai moderator dalam penanganan dan verifikasi proses pengaduan


	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG		
	Prosedur Mutu		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT
	PENANGANAN KELUHAN		
No. Dokumen UNPAS-PM-ISO 9001:2015-8.2.1-1	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018	Halaman 4 dari 4

BAB II

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN

2.1. Alur Proses Penanganan Pengaduan



	UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG		
	Prosedur Mutu		DOKUMEN SMM ISO 9001:2015 KLAUSUL 8 TERINTEGRASI DENGAN SNPT
	Penanganan Keluhan		
No. Dokumen UNPAS-PM-ISO 9001:2015-8.2.1-1	No. Revisi 01	Tgl Berlaku 16 April 2018	Halaman 5 dari 4

Pengisian Formulir
Tindakan Perbaikan



Penyerahan form
PTPK



Verifikasi Tindakan
Perbaikan

5. 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

6. Pihak berwenang (teradu) menyerahkan form formulir Permintaan Tindakan Perbaikan kepada Satuan Penjaminan Mutu

7. Satuan Penjaminan Mutu melakukan verifikasi terkait tindakan perbaikan yang diambil serta memantau status setiap tindakan yang diambil dengan menggunakan Form Log Status Tindakan Perbaikan.

2.2. Dokumen Terkait

- 1) Form keluhan / pengaduan
- 2) Permintaan Tindakan Perbaikan
- 3) Log Status Tindakan Perbaikan

AKTIF: dokumen ini terdapat diambil dari web Universitas Pasundan Bandung. Saat dicetak/disimpan di komputer pengguna.