



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
PENANGANAN KELUHAN STAKEHOLDER**

**2022**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS**

**Jl. Setia Budi No.479-F Tanjung Sari-20132 Medan-Sumatera Utara**

*Dokumen ini adalah properti milik Fakultas Hukum Universitas Jambi*

*Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh bagian dari dokumen ini tanpa seizin Penjaminan Mutu Fakultas Hukum Universitas Jambi. Salinan terkendali dari dokumen ini adalah dalam bentuk PDF bertanda tangan digital dalam jaringan Fakultas Hukum Universitas Jambi dan dapat diakses oleh pengguna yang memiliki otorisasi. Semua salinan tercetak dan elektronik selain tersebut di atas merupakan salinan tidak terkendali yang digunakan hanya sebagai referensi.*



**UNIVERSITAS KATOLIK SANTO THOMAS**

Jl. Setia Budi No.479-F Tanjung Sari-20132 Medan-Sumatera Utara

**NOMOR SOP**

: UNIKA-LPM-UJM-SOP-003

**TGL. PEMBUATAN**

: 25 Agustus 2022

**TGL. REVISI**

: 25 Agustus 2022

**TGL. EFEKTIF**

: 01 September 2022

**NAMA SOP**

: **PENANGANAN KELUHAN STAKEHOLDER**

**Dibuat Oleh**

Sekretaris Lembaga Penjaminan Mutu

**Noalina Sembiring, S.Pd., M.Hum.**  
**NIDN 101118507**

**Disetujui Oleh**

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu

**Drs. Lamhot Sitorus, M.Kom.**  
**NIDN 0124126801**

**Disahkan Oleh**

**Prof. Dr. Maidin Gultom, S.H., M.Hum.**  
**NIDN. 0104086601**

DASAR HUKUM :	KUALIFIKASI PELAKSANA :
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Standar Pendidikan Nasional</li> <li>2. Undang-Undang No. 12 tahun 2012 Pendidikan Tinggi</li> <li>3. Visi, Misi, Sasaran dan Tujuan Universitas</li> <li>4. PP No. 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi</li> <li>5. PP 66 th 2010 tentang perubahan atas peraturan pemerintah NO. 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Renstra Universitas Jambi</li> <li>7. Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi (SPM-PT)</li> <li>8. ISO 21001:2018 Klausul 7.4 Komunikasi</li> </ol>	<p>Pendidikan minimal : S1  Keterampilan/Pemahaman :  - Menguasai aplikasi/modul pelatihan</p> <p>Sikap kerja/Soft Skill :  - Tanggap  - Antisipatif  - Cermat dan Teliti  - Berorientasi pada layanan</p>
KETERKAITAN :	PERALATAN/PERLENGKAPAN :
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Database online</li> <li>4. Printer</li> </ol>
PERINGATAN :	PENCATATAN DAN PENDATAAN :
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daftar keluhan pelanggan</li> <li>2. Rekap keluhan pelanggan</li> <li>3. Daftar hadir rapat keluhan pelanggan</li> <li>4. Berita acara penanganan keluhan</li> <li>5. Laporan keluhan keluhan pelanggan</li> </ol>

## WORK FLOW SOP PENANGANAN KELUHAN STAKEHOLDER

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket.
		Operator	Kasubbag. TU	Tim UJM	Dekan	Persyaratan/ Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima keluhan Stakeholder melalui media yg disediakan (email,sms gateway, website dsb.)					Daftar keluhan Stakeholder		Daftar keluhan Stakeholder	
2	Mengidentifikasi keluhan Stakeholder setiap sebulan sekali, kecuali mendesak sifatnya					Daftar keluhan Stakeholder		Daftar keluhan Stakeholder	
3	Membuat rekap keluhan dan menyampaikan kepada Dekan					Rekap keluhan Stakeholder		Rekap keluhan Stakeholder	
4	Melakukan analisa permasalahan					Daftar hadir rapat		Daftar hadir rapat	
5	Menyampaikan tindak lanjut kepada pihak yang terkait					Kebijakan TIM		Kebijakan TIM	
6	Menindaklanjuti keluhan dengan tindakan perbaikan					Berita Acara Pemusnahan dan daftar musnah arsip		Berita Acara Pemusnahan dan daftar musnah arsip	
7	Melakukan verifikasi tindakan perbaikan					Laporan		Laporan	
8	Menyimpan rekaman tindak lanjut sesuai dengan waktu dan tindakan yg disepakati					Arsip		Arsip	
9	Menerima laporan tindak lanjut					Laporan		Laporan	



\_\_\_\_\_























---

---

---

---



























==

---

---



























---

---



























---

---



























---

---



























































































































































































































































































































































































































































































