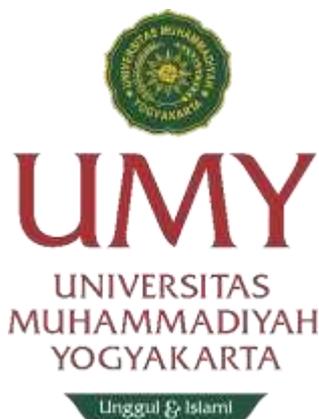


STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

MANAJEMEN KOMPLAIN



Disahkan oleh :	Diperiksa oleh :	Disiapkan oleh :
Wakil Rektor Bidang Akademik	Kepala Biro Administrasi Akademik	Staf Biro Administrasi Akademik
Prof. Dr. Ir. Sukamta, S.T., M.T., IPM	Caka, S.T.	Hasan Basri
NIP : 19700502199603123023	NIP : 19741020200704100317	NIP :

No. Dokumen	:	SOP/BAA/028	No./Tgl. Revisi	:	
Tanggal Terbit	:	Juli 2022	Halaman	:	1 dari 4
PERINGATAN <i>Dokumen ini adalah milik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan TIDAK DIPERBOLEHKAN dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin Rektor</i>					
Alamat: Jl. Brawijaya Tamantirto Kasihan Bantul Indonesia, 55183 Telp: (0274) 387656, ext 158 ; Fax: (0274) 387646 Email: biro_akademik@umy.ac.id ; Website: http://biro-akademik.umy.ac.id/					

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA	Nomor Dokumen	:	SOP/BAA/028
		Tanggal Terbit	:	Juli 2022
	MANAJEMEN KOMPLAIN	Nomor Revisi	:	
		Dari Halaman	:	2 dari 4

DAFTAR REVISI

Nomor Revisi	Tanggal Revisi	Deskripsi	TTD/Paraf

	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA	Nomor Dokumen	:	SOP/BAA/028
		Tanggal Terbit	:	Juli 2022
	MANAJEMEN KOMPLAIN	Nomor Revisi	:	
		Dari Halaman	:	3 dari 4

1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat agar menjadi panduan penanganan keluhan/komplain pelayanan biro administrasi akademik.

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk semua staf Biro Administrasi Akademik

3. ISTILAH DAN DEFINISI

4. REFERENSI/RUJUKAN

- 4.1 Standar Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
- 4.2 Buku Panduan Akademik.

5. PIHAK TERKAIT

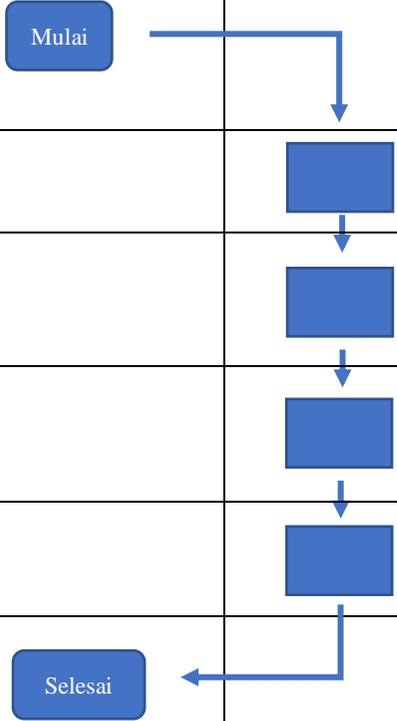
- 5.1 Biro Administrasi Akademik.
- 5.2 Mahasiswa.

6. DOKUMEN TERKAIT

7. MEKANISME/ALUR PROSEDUR

- 7.1 Mahasiswa menyampaikan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan BAA melalui hotline, google form keluhan atau datang langsung;
- 7.2 Staf Biro Administrasi Akademik menerima dan mencatat keluhan/pengaduan layanan BAA;
- 7.3 Staf Biro Administrasi Akademik memilah kategori komplain sesuai dengan jobdesk/bidang staf BAA;
- 7.4 Staf Biro Administrasi Akademik menyampaikan komplain ke staff BAA sesuai bidang;
- 7.5 Staf Biro Administrasi Akademik menyelesaikan komplain;
- 7.6 Mahasiswa menerima hasil penyelesaian komplain.

Diagram Alir Mekanisme/Alur Prosedur

No	Kegiatan	Pihak Terkait		Mutu Baku		
		Mahasiswa	Staf Biro Adm. Akademik	Syarat	Waktu	Output
1	Menyampaikan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan BAA melalui hotline, google form keluhan atau datang langsung			Identitas dan keluhan	5 Menit	Rekap komplain
2	Menerima dan mencatat keluhan/pengaduan layanan BAA					
	Memilah kategori komplain sesuai dengan jobdesk/bidang staf BAA			Rekap komplain		
3	Menyampaikan komplain ke staff BAA sesuai bidang					
5	Menyelesaikan komplain			30 Menit	Mutu layanan	
6	Menerima hasil penyelesaian komplain			5 Menit		