

**PROSEDUR MUTU
PENANGANAN KELUHAN DAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
(PM.BPM-PI.09)**



Status Dokumen	<input checked="" type="checkbox"/>	Master	<input checked="" type="checkbox"/>	Controlled	Copy No.	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Obsolete	<input type="checkbox"/>	Uncontrolled		
Status Distribusi	<input checked="" type="checkbox"/>	Dikendalikan	<input type="checkbox"/>	Tidak dikendalikan		

Dokumen ini adalah milik Universitas Narotama Surabaya dan tidak boleh digandakan atau digunakan untuk keperluan komersial atau tujuan lain baik seluruhnya atau sebagian tanpa ijin dari Badan Penjaminan Mutu & Pengawasan Internal Universitas Narotama Surabaya

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
Disiapkan	Awalludiyah Ambarwati S.Kom., M.M.	Kepala Bidang Penjaminan Mutu		15 Juni 2025
	Cicik Nurhayati, SS	Kepala Bidang Pengawasan Internal		15 Juni 2025
Diperiksa	Dr.Ir.Rr. Hermien Tridayanti, MM	Ka. BPM-PI		15 Juni 2025
Disetujui	Dr. Moh. Shaleh, SH, MH	Wakil Rektor I		15 Juni 2025
	Dr. Reswanda, S.Pi, MM	Wakil Rektor II		15 Juni 2025
Dikendalikan	Dr.Ir.Rr. Hermien Tridayanti, MM	Ka. BPM-PI		15 Juni 2025
Ditetapkan	Dr. Arasy Alimudin, S.E., M.M.	Rektor		15 Juni 2025



PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen : PM.BPM-PI.09

Tgl. Terbit : 15 Juni 2025

Revisi : 00

Halaman : 01 dari 01

1. TUJUAN

Prosedur ini merupakan pedoman untuk menangani keluhan pelanggan, evaluasi pelayanan, dan dasar peningkatan kepuasan pelanggan Universitas Narotama Surabaya atas jasa yang diberikan, sehingga keluhan dapat ditangani dengan baik dan tercapai kepuasan pelanggan

2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup pengisian kuesioner tentang evaluasi kinerja dosen, kuesioner layanan administrasi akademik, kuesioner evaluasi kepuasan fasilitas perkuliahan, penerimaan keluhan sampai dengan dilakukannya tindakan perbaikan di Universitas Narotama

3. REFERENSI

- 3.1 Undang-Undang no 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- 3.2 Peraturan Pemerintah no 13 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan
- 3.3 Peraturan Pemerintah no. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- 3.4 Permendibudristek no. 53 tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi

4. DEFINISI

- 4.1 Keluhan/pengaduan Keberatan atas suatu ketidaksesuaian yang terjadi
- 4.2 Pihak pelapor Meliputi mahasiswa, dosen, karyawan serta pihak lain yang mendapatkan layanan dari Universitas Narotama
- 4.3 Pihak yang mendapat komplain Bagian dari Universitas Narotama yang mendapat keberatan atas ketidaksesuaian yang dilakukan pada saat melakukan layanan jasanya

5. TANGGUNG JAWAB

- 5.1 Ka. BPMPI Bertanggung jawab melakukan investigasi terhadap keluhan yang masuk dan melakukan verifikasi tindakan perbaikan
- 5.2 Ka. Unit/Bagian Bertanggung jawab melakukan tindakan perbaikan, dan melaporkan ke Ka. BPM-PI

6. PROSEDUR

6.1 Penerimaan Keluhan Pelanggan

- 1 Adanya keluhan oleh pelanggan yang ditulis pada form keluhan/pengaduan dikirim melalui *mailing system*, *short messages service* (SMS), *Whatsapp Group*
- 2 Uraian keluhan harus ditulis secara jelas dan spesifik, dan dimintakan tandatangan penanggung jawab (Kepala Unit/Bagian)
- 3 Kepala Unit melaporkan keluhan tersebut kepada Ka. BPM-PI



PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen : PM.BPM-PI.09

Tgl. Terbit : 15 Juni 2025

Revisi : 00

Halaman : 02 dari 01

- 4 Staf BPM-PI mencatat keluhan dalam formulir **Monitoring Tindakan Perbaikan Pencegahan (FM.BPM-PI.02.02)**

6.2 Penanganan Keluhan Pelanggan

- 1 Unit terkait bersama BPM-PI melakukan investigasi terhadap keluhan yang masuk.
- 2 Hasil investigasi dituangkan dalam formulir **Permintaan Tindakan Perbaikan/Pencegahan (FM.BPM-PI.02.01)**.
- 3 Unit bersangkutan melakukan tindakan perbaikan, dan melaporkan ke Ka. BPM-PI
- 4 Ka. BPM-PI memverifikasi tindakan perbaikan pada formulir **Permintaan Tindakan Perbaikan/Pencegahan (FM.BPM-PI.02.01)**
- 5 Unit bersangkutan memberikan jawaban atas keluhan kepada pelanggan

6.3 Pencatatan dan Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan

- 1 Keluhan pelanggan yang tercatat pada formulir **Permintaan Tindakan Perbaikan/Pencegahan (FM.BPM-PI.02.01)** formulir **Monitoring Tindakan Perbaikan Pencegahan (FM.BPM-PI.02.02)**, disimpan Staf BPM-PI
- 2 Arsip dikelompokkan untuk setiap periode (6 bulan).
- 3 Keluhan pelanggan yang tidak terselesaikan ditindak lanjuti melalui Rapat Tinjauan Manajemen

6.4 Monitoring Keluhan Pelanggan

- 1 Ka. BPM-PI memantau penanganan keluhan pelanggan dan memperbaharui formulir **Monitoring Tindakan Perbaikan Pencegahan (FM.BPM-PI.02.02)**, serta menutup (*closed out*) kasus jika sudah diselesaikan

6.5 Survey kepuasan Pelanggan

- 1 Mahasiswa mengisi kuesioner tentang evaluasi kinerja dosen/ kuesioner layanan administrasi akademik/ kuesioner evaluasi kepuasan fasilitas perkuliahan melalui akademik.narotama.ac.id
- 2 Mahasiswa menuliskan saran dan keluhan tentang kinerja dosen/ kuesioner layanan administrasi akademik/ kuesioner evaluasi kepuasan fasilitas perkuliahan melalui akademik.narotama.ac.id
- 3 Staf BPM-PI merekap kuesioner tentang evaluasi kinerja dosen/ kuesioner layanan administrasi akademik/ kuesioner evaluasi kepuasan fasilitas perkuliahan
- 4 Staf BPM-PI mengirim hasil kuesioner tentang evaluasi kinerja dosen/ kuesioner layanan administrasi akademik/ kuesioner evaluasi kepuasan fasilitas perkuliahan kepada unit-unit terkait melalui email
- 5 Unit-unit terkait menerima hasil kuesioner tentang evaluasi kinerja dosen/ kuesioner layanan administrasi akademik/ kuesioner evaluasi kepuasan fasilitas perkuliahan



PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen : PM.BPM-PI.09

Tgl. Terbit : 15 Juni 2025

Revisi : 00

Halaman : 03 dari 01

- 6 Unit-unit terkait membuat rencana tindak lanjut untuk memperbaiki pelayanan terhadap mahasiswa berdasarkan masukan dari evaluasi kinerja dosen/ kuesioner layanan administrasi akademik/ kuesioner evaluasi kepuasan fasilitas perkuliahan dan diserahkan ke Rektor
- 7 Rektor menerima rencana tindak lanjut dari unit-unit terkait
- 8 BPM-PI memonitor realisasi penerapan rencana tindak lanjut yang telah dibuat oleh unit-unit yang terkait

7 LAMPIRAN

- | | | |
|-----|---|-------------------|
| 7.1 | Permintaan Tindakan Perbaikan/Pencegahan | (FM.BPM-PI.02.01) |
| 7.2 | Monitoring Tindakan Perbaikan Pencegahan | (FM.BPM-PI.02.02) |
| 7.3 | Evaluasi kinerja dosen | (CONTOH) |
| 7.4 | Kuesioner layanan administrasi akademik | (CONTOH) |
| 7.5 | Kuesioner evaluasi kepuasan fasilitas perkuliahan | (CONTOH) |



PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN SURVEY KEPUASAN PELANGGAN

No. Dokumen : PM.BPM-PI.09

Tgl. Terbit : 15 Juni 2025

Revisi : 00

Halaman : 04 dari 01

