

	<b>KEMENTERIAN AGAMA RI          INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)          JEMBER</b>	Nomor	: 101
		Tgl Penetapan	: 12-11-2016
		Tgl Revisi	:
		Waktu	:
<b>STANDAR OPERATING PROCEDURES (SOP)          PENANGANAN PENGADUAN</b>			

#### 1. TUJUAN

Menetapkan tata cara penanganan keluhan / pengaduan kegiatan belajar mengajar serta kerjasama yang dilaksanakan oleh IAIN Jember.

#### 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mengatur tata cara penanganan keluhan / pengaduan akibat adanya ketidaksesuaian yang terjadi selama proses perkuliahan berjalan serta ketidaksesuaian yang terjadi terkait kerjasama yang dilakukan oleh pihak IAIN Jember dengan pihak eksternal/pengguna lulusan.

#### 3. REFERENSI

Manual Mutu IAIN Jember.

#### 4. DEFINISI

Keluhan / pengaduan adalah keberatan atas suatu ketidaksesuaian yang terjadi.

Pihak pengadu meliputi, mahasiswa, dosen, karyawan serta pihak lain yang mendapatkan layanan dari internal IAIN Jember.

Pihak Teradu adalah bagian dari internal IAIN Jember yang mendapatkan keberatan atas ketidaksesuaian yang dilakukan pada saat melakukan delivery jasanya.

#### 5. PENANGGUNG JAWAB

Sekretariat bertanggung jawab dalam :

1. Memeriksa kotak saran terkait keluhan / pengaduan yang masuk.
2. Pengaduan lewat SMS/WA
3. Menyampaikan keluhan / pengaduan yang masuk Lembaga bertanggung jawab dalam :
  1. Memilah serta mengklasifikasikan keluhan / pengaduan yang masuk berdasarkan pihak yang akan melakukan tindakan pencegahan & perbaikan.
  2. Mengisi form Permintaan Tindakan Pencegahan & Perbaikan serta menyampaikannya ke pihak yang berwenang.
  3. Melakukan verifikasi tindakan pencegahan & perbaikan yang telah dilakukan oleh pihak yang berwenang serta melakukan pemantauan status tindakan dengan menggunakan Log Status Tindakan Pencegahan & Perbaikan.

Pihak teradu bertanggung jawab dalam:

Mengisi form PTPK serta melakukan tindakan sesuai keluhan / pengaduan yang masuk.

## **6. URAIAN PROSEDUR**

Adanya keluhan oleh mahasiswa, karyawan internal maupun pihak luar yang ditulis dalam form keluhan/ pengaduan dimasukkan ke kotaksaran.

Sekretariat memeriksa kotak saran setiap minggu sekali untuk melihat apakah ada keluhan / pengaduan yang masuk , apabila terdapat keluhan / pengaduan yang masuk selanjutnya disampaikan ke lembaga.

Lembaga memilah serta mengkarifikasikan keluhan/ pengaduan yang masuk berdasarkan pihak yang akan menyelesaikan keluhan/ pengaduan.

Lembaga membuat permintaan tindakan perbaikan pada formulir Permintaan Tindakan Pencegahan / Perbaikan serta menyampaikan ke pihak yang berwenang menyelesaikan keluhan/ pengaduan dengan dilampiri form keluhan/ pengaduan dari pihakpengadu.

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. Pihak berwenang (teradu) menyerahkan form formulir Permintaan Tindakan Pencegahan / Perbaikan kepada lembaga.

Lembaga melakukan verifikasi terkait tindakan perbaikan yang diambil serta memantau status setiap tindakan yang diambil dengan menggunakan Form Log Status Tindakan Pencegahan/Perbaikan.

## **7. DOKUMEN/ARSIP TERKAIT**

Form keluhan / pengaduan

Permintaan Tindakan Pencegahan / Perbaikan

Log Status Tindakan Pencegahan / Perbaikan