

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PENANGANAN KELUHAN MITRA

**Kantor Urusan Internasional
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

WAKIL REKTOR BIDANG PERENCANAAN DAN KERJASAMA

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
	PENANGANAN KELUHAN MITRA

1.0. TUJUAN

Standar operasional prosedur ini menjelaskan proses penanganan keluhan mitra luar negeri yang terjadi dan mekanisme penanganannya sehingga KUI dapat meningkatkan pelayanan dan memenuhi harapan dan persyaratan pelanggan serta stakeholder.

2.0. RUANG LINGKUP

Lingkup dari standar operasional prosedur ini adalah dari mekanisme penerimaan keluhan, pencatatan dan penanganan keluhan serta tindaklanjutnya.

3.0. REFERENSI

- 3.1. ISO 9001:2015 (klausul8.2.1): tentang Komunikasi Pelanggan
- 3.2. ISO 9001:2015 (klausul9.1.3): Evaluasi dan analisis
- 3.3. ISO 9001:2015 (klausul 10.2): Ketidaksesuaian dan tindakan korektif
- 3.4. PM-WMM-06 Rev.00 Prosedur Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan

4.0. DEFINISI

- 4.1. Mitra Luar Negeri : orang yang mendapat pelayanan dari pihak KUI baik itu mahasiswa maupun dosen ataupun masyarakat luar negeri.
- 4.2. Keluhan Pelanggan : sesuatu yang disampaikan oleh pelanggan kepada KUI secara formal terkait hasil pelayanan yang telah diberikan, tidak sesuai dengan harapan mitra luar negeri.
- 4.3. Tindakan Perbaikan : Tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan akar penyebab ketidaksesuaian agar tidak terulang kembali.
- 4.4. Tindakan Pencegahan : Tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan ketidaksesuaian yang berpotensi agar tidak terulang kembali.
- 4.5. KUI : Kantor Urusan Internasional

5.0. KETENTUAN

- 5.1. Kantor Urusan Internasional mencatat semua keluhan mitra luar negeri dan menyimpan rekamannya

	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
	PENANGANAN KELUHAN MITRA

- 5.2. Kantor Urusan Internasional menyampaikan keluhan mitra luar negeri kepada Wakil Rektor Bidang Perencanaan dan Kerjasama
- 5.3. Dilakukannya analisa penyebab keluhan
- 5.4. Ditindaklanjutinya keluhan dan tuntasnya keluhan mitra luar negeri

6.0. RINCIAN PROSEDUR

6.1. Persiapan Mekanisme Penanganan Keluhan

1. Kantor Urusan Internasional mempersiapkan perangkat pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan yang mungkin terjadi sebagai dampak dari terjalannya kerjasama luar negeri .
2. Perangkat tersebut antara lain;
 - a. Akun surat elektronik untuk menerima saran/keluhan
 - b. Form saran/keluhan pelayanan
 - c. Buku catatan keluhan

6.2. Penanganan Keluhan Mitra Luar Negeri

1. Wakil Rektor Bidang Perencanaan dan Kerjasama memastikan mekanisme penanganan keluhan pelanggan berjalan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Wakil Rektor Bidang Perencanaan dan Kerjasama akan mengintruksikan kepada Kantor Urusan Internasional untuk mengumpulkan data-data keluhan setiap bulannya berdasarkan dari beberapa sumber, yaitu:
 - a. Akun surat elektronik untuk menerima saran/keluhan
 - b. Buku Catatan Keluhan
3. Kantor Urusan Internasional mengumpulkan data-data keluhan setiap bulannya berdasarkan dari beberapa sumber, yaitu:
 - a. Akun surat elektronik untuk menerima saran/keluhan
 - b. Buku Catatan Keluhan

	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
	PENANGANAN KELUHAN MITRA

4. Kantor Urusan Internasional memastikan dari data-data keluhan tersebut keobjektivitasnya sebelum disampaikan kepada Wakil Rektor Bidang Perencanaan dan Kerjasama.
5. Kantor Urusan Internasional akan memindahkan data keluhan yang obyektif ke Form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan dan disampaikan kepada Wakil Rektor Bidang Perencanaan dan Kerjasama.
6. Wakil Rektor Bidang Perencanaan dan Kerjasama akan menindaklanjuti keluhan tersebut dengan memastikan akar masalah dari kejadian tersebut kepada bidang terkait dan bersama-sama mencari tindakan perbaikannya.
7. Wakil Rektor Bidang Perencanaan dan Kerjasama memastikan bahwa keluhan telah terselesaikan dan tidak terulang kembali.
8. Proses tindak lanjut mengikuti Prosedur Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan.

7.0. DAFTAR REKAMAN

- 7.1 Formulir Saran/Keluhan Mitra Luar Negeri