



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

No. Dokumen:
UNTAG-06/09

Prosedur Mutu PENANGANAN PENGADUAN

DOKUMEN
ISO 9001:2008/IWA 2
TERINTEGRASI DENGAN
AIPT BAN PT

Tgl Berlaku:
17-08-2014

Revisi :
01

Hal :
1 dari 5

Pengesahan

Nama Dokumen :

PROSEDUR MUTU PENANGANAN PENGADUAN

No Dokumen :

UNTAG-06/09

No Revisi :

01

Disiapkan oleh

SUHARDIMAN, S.Sos.,M.Si.
Sekertaris LPM

Diperiksa oleh

Ir. ISMAIL BAKRIE, M.P.
Ketua LPM

Disahkan oleh

DR. MARJONI RACHMAN, M.Si.
Rektor

Dokumen Sistem Mutu ini milik **UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA**
dan **TIDAK DIPERBOLEHKAN** dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa
seijin Ketua Lembaga Penjaminan Mutu UNTAG 1945 Samarinda



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

No. Dokumen:
UNTAG-06/09

Prosedur Mutu PENANGANAN PENGADUAN

**DOKUMEN
ISO 9001:2008/IWA 2
TERINTEGRASI DENGAN
AIPT BAN PT**

Tgl Berlaku:
17-08-2014

Revisi :
01

Hal :
2 dari 5

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Tujuan

Menetapkan tata cara penanganan keluhan / pengaduan kegiatan belajar mengajar serta kerjasama yang dilaksanakan oleh Untag 1945 Samarinda

1.2. 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 Untag 1945 Samarinda dengan pihak eksternal/pengguna lulusan

1.3. Referensi

- ISO 9001:2008 Klausul 7.2.3
- Manual Mutu Untag 1945 Samarinda

1.4. Definisi.

- Keluhan / pengaduan adalah keberatan atas suatu ketidaksesuaian yang terjadi
- Pihak pengadu adalah meliputi, mahasiswa, dosen, karyawan serta pihak lain yang mendapatkan layanan dari internal Untag 1945 Samarinda .
- Pihak Teradu adalah bagian dari internal Untag 1945 Samarinda yang mendapatkan keberatan atas ketidaksesuaian yang dilakukan pada saat melakukan delivery jasanya

1.5. Penanggung Jawab

- Sekretariat LPM bertanggung jawab dalam :
 - a. Memeriksa kotak saran terkait keluhan / pengaduan yang masuk
 - b. Pengaduan lewat SMS
 - c. Menyampaikan keluhan / pengaduan yang masuk ke LPM
 - Wakil Manajemen Mutu (Ketua LPM) bertanggung jawab dalam :
 - a. Memilah serta mengklasifikasikan keluhan / pengaduan yang masuk berdasarkan pihak yang akan melakukan tindakan pencegahan & perbaikan
 - b. Mengisi form Permintaan Tindakan Pencegahan & Perbaikan serta menyampaikannya ke pihak yang berwenang
 - c. Melakukan verifikasi tindakan pencegahan & perbaikan yang telah dilakukan oleh pihak yang berwenang serta melakukan pemantauan status tindakan dengan menggunakan Log Status Tindakan Pencegahan & Perbaikan
-



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

No. Dokumen:
UNTAG-06/09

Prosedur Mutu PENANGANAN PENGADUAN

**DOKUMEN
ISO 9001:2008/IWA 2
TERINTEGRASI DENGAN
AIPT BAN PT**

Tgl Berlaku:
17-08-2014

Revisi :
01

Hal :
3 dari 5

- Pihak teradu bertanggung jawab dalam :
 - a. Mengisi form PTPK (Permintaan Tindakan Pencegahan/ Perbaikan) serta melakukan tindakan sesuai keluhan/ pengaduan yang masuk

1.6. Ketentuan Umum

Pengaduan yang ditindak lanjuti adalah pengaduan yang resmi yang dimasukkan ke dalam kotak pengaduan.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA

Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390
Kalimantan Timur 75124, Indonesia <http://untag-smd.ac.id/>

No. Dokumen:
UNTAG-06/09

Prosedur Mutu PENANGANAN PENGADUAN

DOKUMEN
ISO 9001:2008/IWA 2
TERINTEGRASI DENGAN
AIPT BAN PT

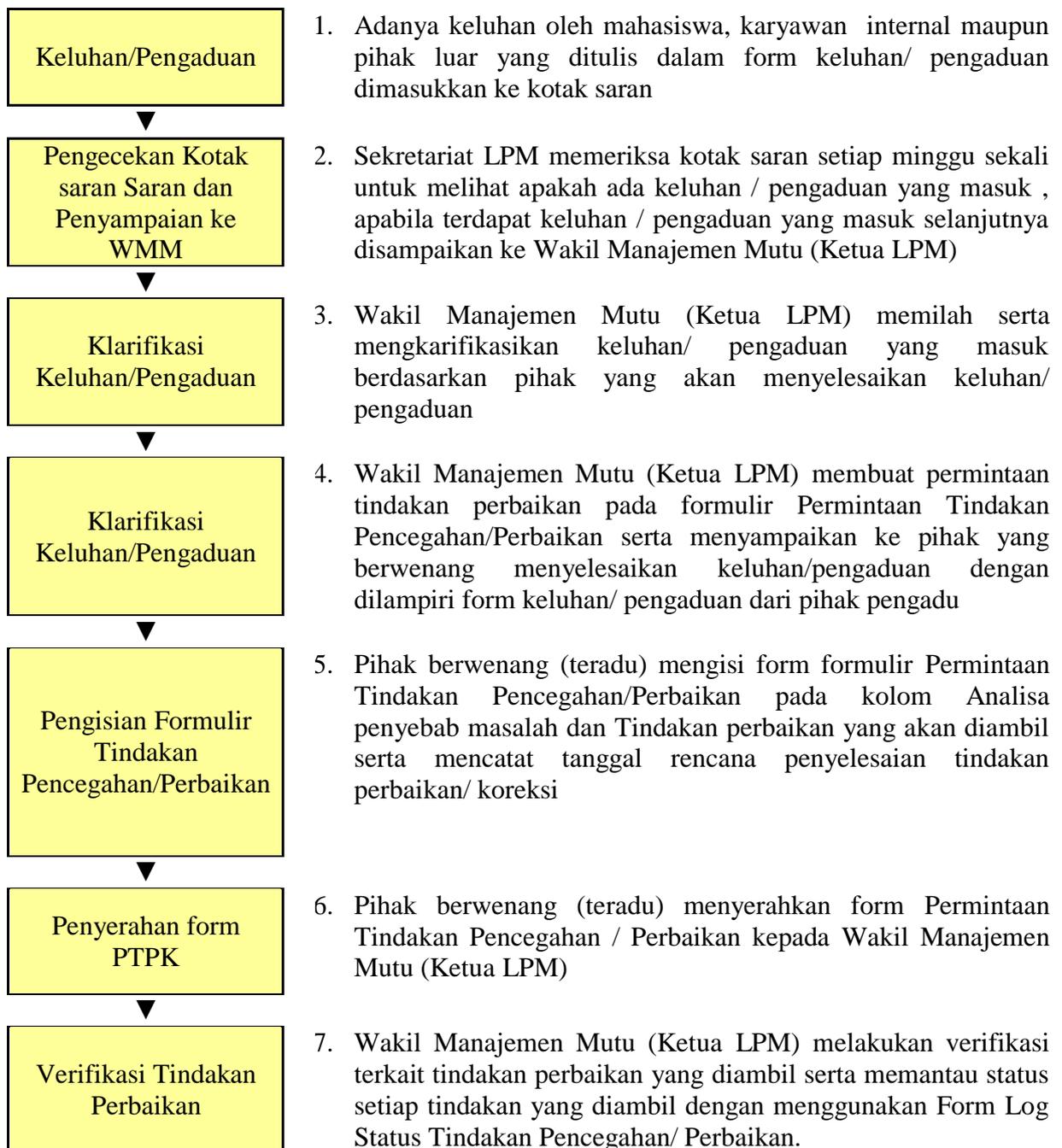
Tgl Berlaku:
17-08-2014

Revisi :
01

Hal :
4 dari 5

BAB II PROSEDUR PENANGANAN PENGADUAN

2.1. Alur Proses Penanganan Pengaduan



	<p align="center">UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SAMARINDA Jl. Ir. H. Juanda No.80 Samarinda Telp. (0541) 743390 Kalimantan Timur 75124, Indonesia http://untag-smd.ac.id/</p>		
<p>No. Dokumen: UNTAG-06/09</p>	<p align="center">Prosedur Mutu PENANGANAN PENGADUAN</p>		<p align="center">DOKUMEN ISO 9001:2008/IWA 2 TERINTEGRASI DENGAN AIPT BAN PT</p>
<p>Tgl Berlaku: 17-08-2014</p>			<p>Revisi : 01</p>

2.2. Dokumen Terkait

- 1) Diagram Alir
- 2) Form keluhan / pengaduan
- 3) Form Permintaan Tindakan Pencegahan / Perbaikan
- 4) Form Log Status Tindakan Pencegahan / Perbaikan