

	INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS WIDYA GAMA LUMAJANG	No Dokumen	STD.4/MM/SPMI/S-03/SOP-19
		Tgl Pembuatan	12 Mei 2022
	SOP PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN	Revisi	-
		Tgl Revisi	-
		Penanggungjawab Dokumen	Ketua LPM

HAL	PROSES
1. Tujuan	Menjelaskan hal hal yang berkenaan dengan pedoman penanganan keluhan pelanggan atas jasa yang diberikan sehingga keluhan yang ditangani dengan baik dan tercapainya kepuasan pelanggan
2. Ruang lingkup	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pimpinan/rektor Institut Teknologi Dan Bisnis Widya Gama Lumajang 2. Lembaga Penjaminan Mutu 3. Dosen atau tenaga pendidik 4. Program studi 5. Mahasiswa
3. Referensi	<p>Referensi yang digunakan dalam penyusunan standar ini adalah</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan Mutu Institut Teknologi Dan Bisnis Widya Gama Lumajang 2. Sistem Penjaminan Mutu Internal Perguruan Tinggi
4. Istilah dan Definisi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembaga penjaminan mutu merupakan organisasi yang bertanggungjawab dalam pemantauan dan evaluasi kegiatan akademik dan non akademik 2. Pimpinan adalah dosen atau tenaga pendidik yang diangkat menjadi pejabat struktural untuk memimpin Institut Teknologi Dan Bisnis Widya Gama Lumajang 3. Ketua program studi adalah organisasi Institut Teknologi Dan Bisnis Widya Gama Lumajang yang memimpin program studi, yang mengkoordinasi pengelolaan sumber daya dan penjaminan mutu atas penyelenggaraan akademik dan non akademik sebagai bentuk akuntabilitas kegiatan akademik Institut Teknologi Dan Bisnis Widya Gama Lumajang 4. Dosen pembimbing akademik adalah dosen yang ditugaskan untuk membimbing mahasiswa yang telah ditentukan 5. Mahasiswa adalah peserta didik pada jenjang pendidikan tinggi yang terdaftar dan memenuhi persyaratan akademik serta administrasi untuk mengikuti proses pendidikan di Institut Teknologi Dan Bisnis Widya Gama Lumajang 6. Keluhan adalah bentuk keberatan atas suatu ketidaksesuaian yang terjadi 7. Pelapor adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan serta pihak lain yang

	INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS WIDYA GAMA LUMAJANG	No Dokumen	STD.4/MM/SPMI/S-03/SOP-19
		Tgl Pembuatan	12 Mei 2022
	SOP PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN	Revisi	-
		Tgl Revisi	-
		Penanggungjawab Dokumen	Ketua LPM

	mendapatkan layanan dari Institut Teknologi Dan Bisnis Widya Gama Lumajang
8. Diagram Alir, Dokumen dan Keterangan Kegiatan	-
9. Formulir	-
10. Instruksi Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembaga penjaminan mutu membuat formulir keluhan pelanggan yang dapat didownload di website Institut Teknologi Dan Bisnis Widya Gama Lumajang 2. Pelanggan yang mengirim keluhan melalui email wajib mendownload formulir tersebut kemudian diisi sesuai format dan ditandatangani sebelum dikirim melalui email. File yang dikirim melalui email bisa dalam bentuk pdf atau jpeg. 3. Pelanggan yang mengirim keluhan melalui formulir keluhan disampaikan kepada lembaga penjaminan mutu. 4. Lembaga penjaminan mutu beserta pihak yang dikenai keluhan bersama sama untuk menandatangani penerimaan formulir keluhan 5. Lembaga penjaminan mutu, pihak yang dikenai keluhan dan pihak atasan yang terkait membicarakan tentang solusi dari permasalahan yang wajib dilaksanakan oleh pihak yang dikenai keluhan. 6. Lembaga penjaminan mutu memantau pelaksanaan solusi yang telah disetujui.
11. Rekaman Mutu	-
12. Dokumen Terkait	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar Penjaminan Mutu 2. Statuta 3. Peraturan Pegawai Yayasan 4. Pedoman Rahasia Yayasan

	INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS WIDYA GAMA LUMAJANG	No Dokumen	STD.4/MM/SPMI/S-03/SOP-19
		Tgl Pembuatan	12 Mei 2022
	SOP PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN	Revisi	-
		Tgl Revisi	-
		Penanggungjawab Dokumen	Ketua LPM

DIAGRAM ALUR

