


# STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

## MANAJEMEN KOMPLAIN




Disahkan oleh :	Diperiksa oleh :	Disiapkan oleh :
Wakil Rektor Bidang Akademik	Kepala Biro Administrasi Akademik	Staf Biro Administrasi Akademik
		
<b>Prof. Dr. Ir. Sukamta, S.T., M.T., IPM</b>	<b>Caka, S.T.</b>	<b>Hasan Basri</b>
<b>NIP : 19700502199603123023</b>	<b>NIP : 19741020200704100317</b>	<b>NIP :</b>

No. Dokumen	:	SOP/BAA/028	No./Tgl. Revisi	:	
Tanggal Terbit	:	Juli 2022	Halaman	:	1 dari 4
<p><b>PERINGATAN</b></p> <p><i>Dokumen ini adalah milik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan <b>TIDAK DIPERBOLEHKAN</b> dengan cara dan alasan apapun membuat salinan tanpa seijin <b>Rektor</b></i></p>					
<p>Alamat: Jl. Brawijaya Tamantirto Kasihan Bantul Indonesia, 55183  Telp: (0274) 387656, ext 158 ; Fax: (0274) 387646  Email: biro_akademik@umy.ac.id ; Website: <a href="http://biro-akademik.umy.ac.id/">http://biro-akademik.umy.ac.id/</a></p>					

	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA</b>	Nomor Dokumen	:	SOP/BAA/028
		Tanggal Terbit	:	Juli 2022
	<b>MANAJEMEN KOMPLAIN</b>	Nomor Revisi	:	
		Dari Halaman	:	2 dari 4

### DAFTAR REVISI

Nomor Revisi	Tanggal Revisi	Deskripsi	TTD/Paraf

	<b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA</b>	Nomor Dokumen	:	SOP/BAA/028
		Tanggal Terbit	:	Juli 2022
	<b>MANAJEMEN KOMPLAIN</b>	Nomor Revisi	:	
		Dari Halaman	:	3 dari 4

## 1. TUJUAN

Prosedur ini dibuat agar menjadi panduan penanganan keluhan/komplain pelayanan biro administrasi akademik.

## 2. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk semua staf Biro Administrasi Akademik

## 3. ISTILAH DAN DEFINISI

## 4. REFERENSI/RUJUKAN

- 4.1 Standar Akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta;
- 4.2 Buku Panduan Akademik.

## 5. PIHAK TERKAIT

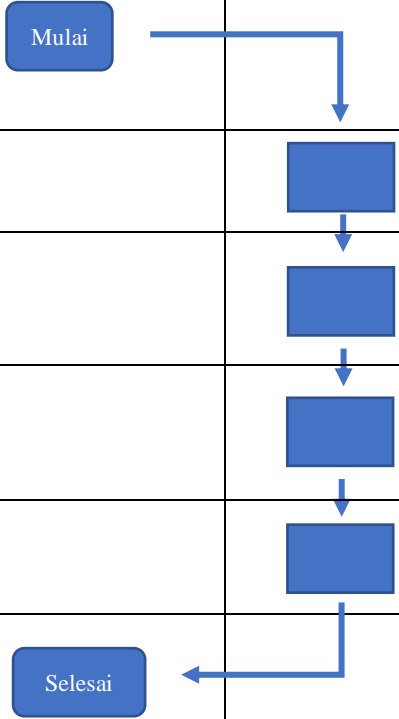
- 5.1 Biro Administrasi Akademik.
- 5.2 Mahasiswa.

## 6. DOKUMEN TERKAIT

## 7. MEKANISME/ALUR PROSEDUR

- 7.1 Mahasiswa menyampaikan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan BAA melalui hotline, google form keluhan atau datang langsung;
- 7.2 Staf Biro Administrasi Akademik menerima dan mencatat keluhan/pengaduan layanan BAA;
- 7.3 Staf Biro Administrasi Akademik memilah kategori komplain sesuai dengan jobdesk/bidang staf BAA;
- 7.4 Staf Biro Administrasi Akademik menyampaikan komplain ke staff BAA sesuai bidang;
- 7.5 Staf Biro Administrasi Akademik menyelesaikan komplain;
- 7.6 Mahasiswa menerima hasil penyelesaian komplain.

**Diagram Alir Mekanisme/Alur Prosedur**

No	Kegiatan	Pihak Terkait		Mutu Baku		
		Mahasiswa	Staf Biro Adm. Akademik	Syarat	Waktu	Output
1	Menyampaikan keluhan/pengaduan terhadap pelayanan BAA melalui hotline, google form keluhan atau datang langsung			Identitas dan keluhan	5 Menit	Rekap komplain
2	Menerima dan mencatat keluhan/pengaduan layanan BAA					
	Memilah kategori komplain sesuai dengan jobdesk/bidang staf BAA			Rekap komplain		
3	Menyampaikan komplain ke staff BAA sesuai bidang					
5	Menyelesaikan komplain			30 Menit	Mutu layanan	
6	Menerima hasil penyelesaian komplain			5 Menit		