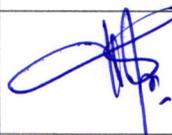


	UNIVERSITAS KADIRI Jl. Selomangleng No. 1 Kediri Jawa Timur Telp. (0354)773032 website : www.spmi.unik-kediri.ac.id e-mail: spmi@unik-kediri.ac.id	Nomor: STD/SPMI-UNIK/SNA.23
	STANDAR SPMI	Tanggal : 23 - 01 - 2019 Revisi : 1 Halaman :1 dari 4

STANDAR KELUHAN PELANGGAN UNIVERSITAS KADIRI

Proses	PenanggungJawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Dirumuskan oleh	Dessy Lutfiasari, S.ST., M.Kes.	Sekretaris PPM		17/ 2019 /2
2. Pemeriksaan oleh	Ir. Edy Kustiani, M.S.	Ketua PPM		19/ 2019 /2
3. Pengendalian oleh	Drs. Ariadi Santoso, M.M.	Wakil Rektor I		21/ 2019 /2
4. Disetujui dan ditetapkan oleh	Ir. Djoko Rahardjo, M.P.	Rektor		23/ 2019 /2

<p>1. Visi, Misi dan Tujuan</p>	<p>Visi: “Terwujudnya Universitas Kadiri yang berkarakter, kompeten dan unggul untuk berdaya saing Internasional pada tahun 2026”.</p> <p>Misi dan Tujuan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Melaksanakan pendidikan berkualitas sesuai standar untuk menciptakan lulusan yang kompeten sehingga mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memiliki karakter sehingga unggul dalam bersaing di dunia Internasional. Misi diatas memiliki Tujuan yaitu: Peningkatan produktivitas dan efisiensi pengelolaan pendidikan dengan mengembangkan karakter untuk meningkatkan daya saing lulusan. Melaksanakan penelitian yang unggul dalam rangka meningkatkan nilai tambah pembaruan ilmu pengetahuan, teknologi dan sosial. Misi diatas memiliki Tujuan yaitu: Peningkatan produktivitas dan keunggulan penelitian berbasis inovasi. Melaksanakan pengabdian kepada masyarakat dengan memanfaatkan keunggulan penelitian sebagai upaya mendukung pembangunan nasional yang berkelanjutan. Misi diatas memiliki Tujuan yaitu: Peningkatan produktivitas dan keunggulan pengabdian masyarakat. Melaksanakan tata kelola Perguruan Tinggi berstandar serta mengajarkan nilai etika dan kepribadian sehingga menjadi tempat untuk mengembangkan diri yang memiliki karakter kebangsaan. Misi diatas memiliki Tujuan yaitu: <ol style="list-style-type: none"> Peningkatan Kapasitas Manajemen Perguruan Tinggi. Peningkatan Kompetensi Sumber Daya Manusia kompeten, unggul dan berkarakter. Peningkatan Kualitas Layanan dengan mengembangkan Sarana dan Prasarana. Melaksanakan Kerjasama dengan pihak-pihak terkait untuk mendukung percepatan pengembangan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Universitas Kadiri. Misi diatas memiliki Tujuan yaitu: Peningkatan yang berkelanjutan kapasitas dan kualitas kerjasama serta pengembangan usaha dengan mitra.
<p>2. Rasional</p>	<p>Sebuah prosedur untuk mengatur dan membakukan standar penanganan keluhan pelanggan.</p>
<p>3. Pihak yang bertanggung-jawab untuk memenuhi isi standar</p>	<ol style="list-style-type: none"> Rektor Wakil Rektor I, II, III, IV Ketua Pusat Penjamin Mutu Dekan Fakultas di lingkungan Universitas Kadiri
<p>4. Definisi/ Pengertian</p>	<ol style="list-style-type: none"> Pihak pelapor: pelanggan Universitas Kadiri yang meliputi mahasiswa, dosen, karyawan, serta pihak lain yang mendapatkan layanan. Pihak yang mendapat komplain: bagian dari Universitas Kadiri yang mendapatkan keberatan atas ketidaksesuaian yang dilakukan pada saat mendapatkan layanan jasanya.

<p>5. Pernyataan Isi Standar</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penanganan keluhan pelanggan <ol style="list-style-type: none"> a. Pelanggan menyampaikan keluhan dengan cara mengisi kuesioner yang disediakan. b. Keluhan yang disampaikan harus mencantumkan: <ol style="list-style-type: none"> i. identitas pelapor ii. indentitas terlapor iii. subyek keluhan iv. uraian mengenai keluhan dan informasi mengenai peristiwa layanan yang diberikan serta pihak yang memberikan layanan. v. usulan solusi c. Apabila diperlukan kerahasiaan identitas pelanggan yang menyampaikan keluhan. d. Bagian administrasi memeriksa dan mendata keluhan yang diterima melalui media penyampaian yang disediakan serta memberitahu kepada pelanggan bahwa keluhan sudah diterima dan akan segera ditindak lanjuti e. Wakil Rektor I, II, dan III menindak lanjuti keluhan sesuai dengan jenis keluhan dengan media yang sesuai.
<p>6. Strategi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan sosialisasi kepada semua pihak yang bertanggung jawab untuk memenuhi standar penanganan keluhan pelanggan. 2. Mengharuskan semua pihak yang bertanggung jawab untuk memenuhi isi standar penanganan keluhan pelanggan. 3. Melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan standar penanganan keluhan pelanggan. 4. Melakukan evaluasi terhadap hasil pemantauan bersama dengan semua pihak yang bertanggung jawab untuk memenuhi isi standar. 5. Melakukan perbaikan terhadap pelaksanaan pemenuhan standar berdasarkan hasil evaluasi.
<p>7. Indikator</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah terpenuhinya penanganan keluhan pelanggan. 2. Telah dilakukannya evaluasi standar penanganan keluhan pelanggan secara berkala dan berkesinambungan sesuai dengan yang ditetapkan oleh Rektor.
<p>8. Dokumen Terkait</p>	<p>Kuesioner evaluasi standar penanganan keluhan pelanggan yang diisi oleh Wakil Rektor I, II, III, Mahasiswa, Dosen, dan Tenaga Kependidikan.</p>
<p>9. Referensi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 Tentang Guru dan Dosen. 3. Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi. 4. Bahan Pelatihan Sistem Penjaminan Mutu Internal PerguruanTinggi, DIKTI tahun 2010 5. Permendikbud No 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi 6. Pedoman Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi, Dikti, Tahun 2014 7. Statuta Universitas Kadiri Kediri Tahun 2018. 8. Rencana Induk Pengembangan Universitas Kadiri Tahun 2014 s.d. 2026

	9. Rencana Strategis Universitas Kadiri Tahun 2018 s.d. 2022
10. Verifikasi	Dokumen standar mutu ini sudah diperiksa, diedit, dan diverifikasi oleh pejabat yang berwenang, sehingga dinyatakan lolos dan dapat diterapkan di Universitas Kadiri.