



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

**BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

1. SOP PENGUSULAN AKREDITASI PRODI
2. SOP SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN
3. SOP MONITORING DAN EVALUASI
4. SOP REKRUTMEN AUDITOR AUDIT MUTU INTERNAL (AMI)
5. SOP AUDIT MUTU INTERNAL (AMI)
6. SOP RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN (RTM)
7. SOP LAYANAN KOMPLAIN PELANGGAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)



PENGUSULAN AKREDITASI PROGRAM STUDI

**BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2021**

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disahkan Oleh :
Ketua Devisi Akreditasi	Ketua BPM	Rektor
		
Wahyuuddin, S.Pd., M.Pd	Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si	Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag
NBM : 1085 585	NBM : 1084 366	NBM : 554 605

No. Dokumen :	001/SOP/A-BPM/XII/43/21	No./Tgl. Revisi :	00/00/0000
Tanggal Terbit :	07/12/2021	Halaman:	1 - 7
Alamat : Jalan Sultan Alauddin Nomor 259 Makassar			

Riwayat Revisi Dokumen		
No	Tanggal Revisi	Deskripsi Revisi

A. DEFINISI

Pengusulan Akreditasi adalah suatu prosedur yang dilakukan oleh program studi untuk melakukan pengusulan akreditasi program studi baik ke badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) maupun lembaga Akreditasi Mandiri (LAM, atau lembaga akreditasi nasional dan internasional lainnya. Usulan meliputi: Akreditasi Pertama, Reakreditasi, Akreditasi Nasional, dan Akreditasi Internasional.

B. TUJUAN

Tujuan SOP ini adalah:

1. Sebagai pedoman prosedur dan pelaksanaan akreditasi program studi
2. Untuk memastikan bahwa prosedur usulan akreditasi sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
3. Sebagai pedoman prosedur dan pelaksanaan akreditasi program studi, sehingga hasil akreditasi dapat menghasilkan nilai maksimal.

C. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk semua program studi dan lembaga di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan cakupan kegiatan yaitu prosedur usulan akreditasi program studi.

D. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang pendidikan tinggi
2. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang standar nasional pendidikan.
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 5 Tahun 2020. Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
4. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
5. Surat Ketentuan Majelis Diktilitbang PP Muhammadiyah Nomor

178/KET/1.3/d/2012 tentang penjabaran Pedoman PP Muhammadiyah Nomor 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah..

6. Statuta Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun 2021.

E. PIHAK TERKAIT

1. Rektor dan Wakil Rektor
2. Dekan dan Wakil Dekan
3. Ketua dan Sekretarsi Prodi
4. Gugus Kendali Mutu (GKM)
5. Tim Monev & AMI Prodi
6. Badan Penjaminan Mutu (BPM)
7. Devis Akreditasi
8. Tim Task Force Akreditasi

F. DOKUMEN TERKAIT

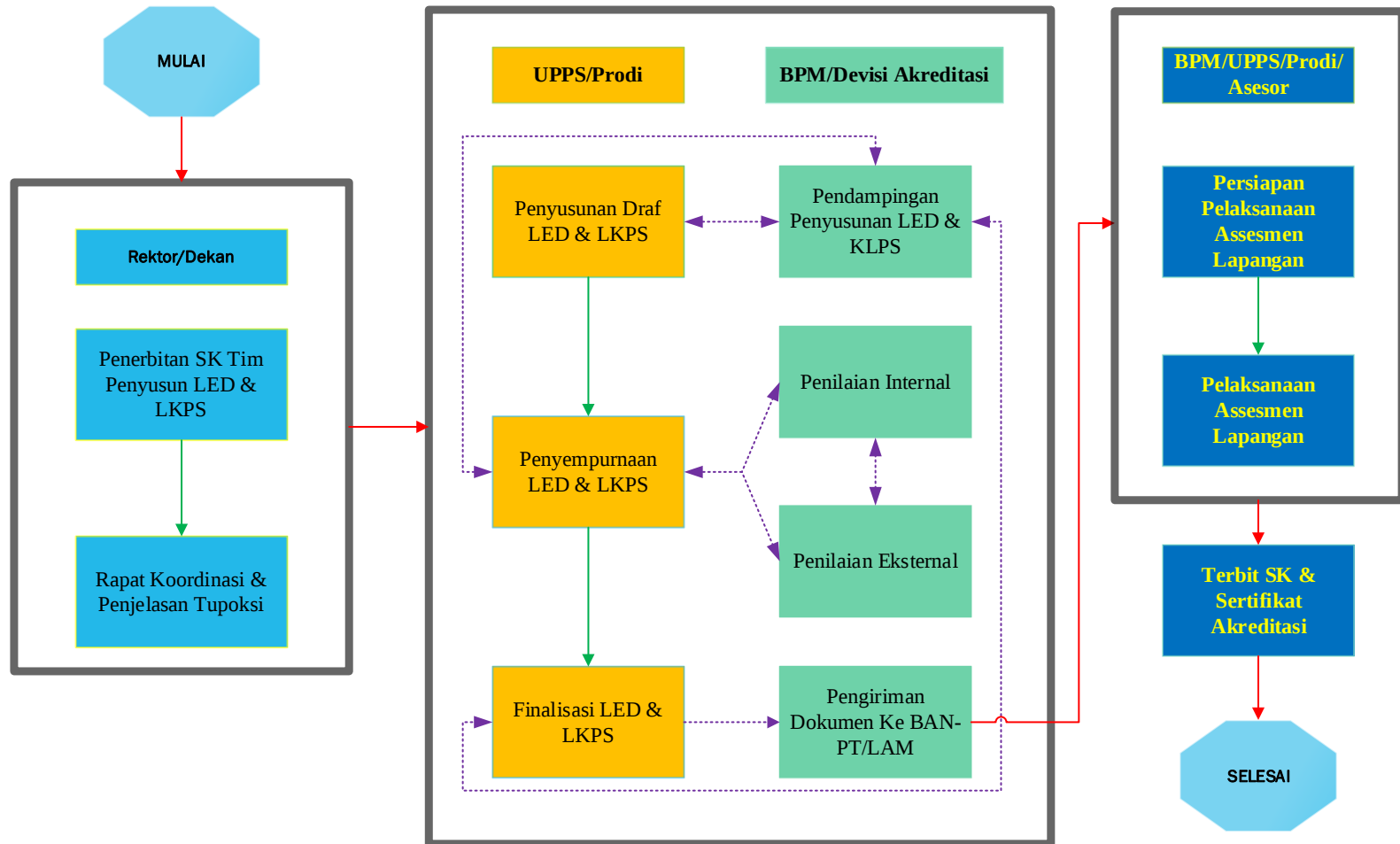
1. Kebijakan, Peraturan, SOP, dan Panduan Operasional Tingkat Universitas, Fakultas, dan Prodi.
2. Dokumen SPMI
3. Dokumen Akreditasi Standar 1-9

G. MEKANISME DAN ALUR PROSEDUR OPERASIONAL

Tahapan	Uraian Kegiatan	PELAKSANA			Mutu Baku		
		Rektor	BPM/Devisi Akreditasi	UPPS/Prodi	Waktu	Kelengkapan	Output
Pertama	Penerbitan SK Tim Penyusun LED dan LKPS	Mulai			3 Hari	Daftar nama tim penyusun	SK Tim Penyusun
Kedua	Rapat Koordinasi dan Penjelasan Tupoksi untuk masing-masing Tim			2	1 Hari	Surat pemberitahuan	Hasil Rapat
Ketiga	Penyusunan Draf LED dan LKPS			3	Per Tahun	Form LED dan LKPS	Draft LED dan LKPS
Keempat	Pendampingan Penyusunan LED & LKPS		4		11 Pekan	Jadwal pendampingan LED dan LKPS	Hasil pendampingan penyusunan LED dan LKPS
Kelima	Penyempurnaan LED & LKPS			5	2 Pekan	Jadwal penyempurnaan LED dan LKPS	Hasil penyempurnaan LED dan LKPS
Keenam	Penilaian Internal		6		3 Hari	Jadwal penilaian internal	Hasil penilaian internal
Ketujuh	Penilaian Eksternal		7		4 Hari	Jadwal penilaian eksternal	Hasil penilaian eksternal
Kedelapan	Finalisasi LED & LKPS			8	2 Pekan	Draft dokumen LED dan LKPS	Draft dokumen LED dan LKPS
Kesembilan	Pengiriman Dokumen Ke BAN-PT/LAM		9		1 Hari	Naskah LED dan LKPS	Naskah LED dan LKPS
Kesepuluh	Persiapan Pelaksanaan Assesmen Lapangan			10	3 Pekan	Form penilaian dan dokumen	Form penilaian dan dokumen

						LED dan LKPS	LED dan LKPS
Kesebelas	Assesmen Lapangan			11	3 Hari	Dokumen LED dan LKPS	Dokumen LED dan LKPS
Kedua Belas	Terbit SK dan Sertifikat Akreditasi			12	2 Pekan	Dokumen SK dan Sertifikat Akreditasi	Dokumen SK dan Sertifikat Akreditasi
Ketiga Belas	Selesai			Selesai			

BAGAN ALUR PROSEDUR OPERASIONAL PENGUSULAN AKREDITASI PROGRAM STUDI



H. PENUTUP

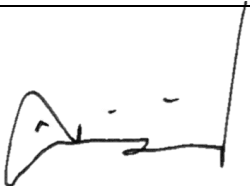
SOP dibuat sebagai acuan dan harus dilaksanakan secara konsisten oleh semua pemangku kepentingan.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)



SURVEI KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN (STAKEHOLDERS)

**BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2022**

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disahkan Oleh :
Sekretaris	Ketua BPM	Rektor
		
Amrullah Mansida, ST., MT., IPM NBM : 883 584	Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si NBM : 1084 366	Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag NBM : 554 605

No. Dokumen :	002/SOP/A-BPM/I/43/22	No./Tgl. Revisi :	00/00/0000
Tanggal Terbit :	21/01/2022	Halaman:	1 - 8
Alamat : Jalan Sultan Alauddin Nomor 259 Makassar			

Riwayat Revisi Dokumen		
No	Tanggal Revisi	Deskripsi Revisi

A. DEFINISI

Survei Kepuasan Pemangku Kepemimpinan merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan stakeholders terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan stakeholders adalah sebagai bahan evaluasi untuk mendapatkan gambaran tentang kepuasan stakeholders dan selanjutnya dijadikan sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas layanan

Jenis-jenis survei kepuasan stakeholders sebagai berikut:

1. Survei Tingkat Pemahaman Terhadap Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi PT.
Responden: dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan alumni; Pelaksanaan setiap tahun.
2. Survei Tingkat Kepuasan Tenaga Kependidikan terhadap Penyelenggaraan Manajemen Tata Pamong/Kepemimpinan, Tata Kelola, dan Kerjasama, sarana prasarana, pengembangan SDM, kesejahteraan, manajemen layanan, dan pendukung lainnya . Responden: tenaga kependidikan. Pelaksanaan setiap tahun.
3. Survei Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Penyelenggaraan Manajemen Tata Pamong/Kepemimpinan, Tata Kelola, dan Kerjasama, sarana prasarana, pengembangan SDM, kesejahteraan, manajemen layanan, dan pendukung lainnya . Responden: Dosen. Pelaksanaan setiap tahun.
4. Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penyelenggaraan Manajemen Tata Pamong/Kepemimpinan, Tata Kelola, dan Kerjasama, sarana prasarana, pengembangan SDM, kesejahteraan, manajemen layanan dan pendukung lainnya . Responden: Dosen. Pelaksanaan setiap tahun.
5. Survei Tingkat Kepuasan Alumni terhadap Penyelenggaraan Manajemen Tata Pamong/Kepemimpinan, Tata Kelola, dan Kerjasama, sarana prasarana, pengembangan SDM, kesejahteraan, manajemen layanan dan pendukung lainnya . Responden: Alumni. Pelaksanaan setiap tahun.
6. Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan minat dan bakat .

Responden: Dosen. Pelaksanaan setiap tahun.

7. Survei Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran .

Responden: Dosen. Pelaksanaan setiap tahun.

8. Survei Tingkat Kepuasan Dosen terhadap Penyelenggaraan Penelitian dan PKM.

Responden: Dosen. Pelaksanaan setiap tahun.

9. Survei Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Kinerja Lulusan. (Responden):
Pengguna Alumni.

10. Survei Tingkat Kepuasan pelayanan terhadap lembaga dan program studi

B. TUJUAN

Tujuan SOP ini adalah:

1. Sebagai pedoman prosedur dan pelaksanaan survei kepuasan pemangku kepentingan (Stakeholders)
2. Untuk memastikan bahwa prosedur pelaksanaan survei kepuasan pemangku kepentingan (Stakeholders) sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
3. Sebagai pedoman prosedur dan pelaksanaan survei kepuasan pemangku kepentingan (Stakeholders), sehingga hasil survei kepuasan pemangku kepentingan (Stakeholders) dapat menghasilkan nilai maksimal.

C. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk semua program studi dan lembaga di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan cakupan kegiatan yaitu survei kepuasan pemangku kepentingan (Stakeholders) dilakukan dengan cakupan standar sebagaimana yang tertuang dalam Buku Panduan dan kebijakan survei kepuasan pemangku kepentingan (Stakeholders)

D. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang pendidikan tinggi
2. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang standar nasional pendidikan.
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 5 Tahun 2020. Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.

4. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
5. Surat Ketentuan Majelis Diktilitbang PP Muhammadiyah Nomor 178/KET/1.3/d/2012 tentang penjabaran Pedoman PP Muhammadiyah Nomor 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah..
6. Statuta Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun 2021.

E. PIHAK TERKAIT

1. Rektor
2. Wakil Rektor
3. Dekan dan Wakil Dekan
4. Ketua dan Sekretarsi Prodi
5. Gugus Kendali Mutu (GKM)
6. Tim Monev & AMI Prodi
7. Badan Penjaminan Mutu (BPM)
8. DevisI BPM
9. Devisi IT

F. DOKUMEN TERKAIT

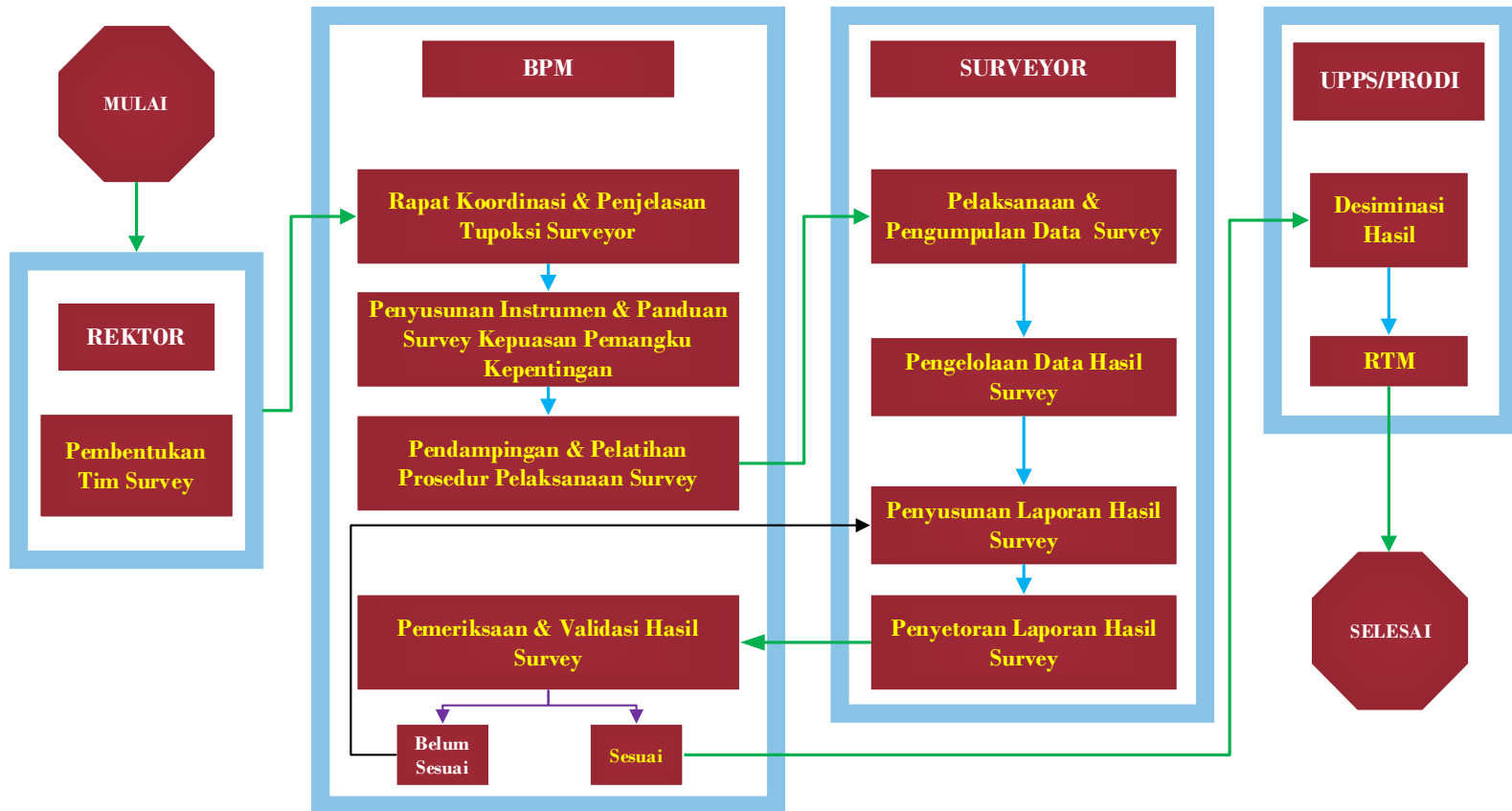
1. Kebijakan, Peraturan, SOP, dan Panduan Operasional Tingkat Universitas, Vakultas, dan Prodi.
2. Kebijakan SPMI
3. Manual Mutu SPMI
4. Standar SPMI
5. Formulir Mutu SPMI
6. Dokumen Akreditasi Standar 1-9
7. Panduan Survei Stakeholders

G. MEKANISME DAN ALUR PROSEDUR OPERASIONAL

Tahapan	URAIAN KEGIATAN	PELAKSANA				Mutu Baku		
		REKTOR	BPM	UPPS/PRODI	Surveyor	Waktu	Kelengkapan	Output
1	Pembentukan Tim Survey	Mulai				3 Hari	Daftar nama tim survey	Surat tugas tim survey
2	Rapat Koordinasi dan Penjelasan Tupokis untuk masing-masing Surveyor		2			1 Hari	Surat pemberitahuan	Hasil Rapat
3	Penyusunan Instrumen dan Panduan survei kepuasan pemangku kepentingan (Stakeholders)		3			1 Pekan	Draft Instrumen dan panduan survey	Pertanyaan survey dan panduan survey
4	Pendampingan dan Pelatihan prosedur Pelaksanaan survei kepuasan pemangku kepentingan (Stakeholders)		4			1 Hari	Jadwal pendampingan dan pelatihan	Hasil pendampingan dan pelatihan
5	Pelaksanaan Survey dan Pengumpulan data Survey				5	2 Pekan	Jadwal pelaksanaan dan pengumpulan data survey	Angket survey
6	Pengolahan Data Hasil Survey				6	1 Pekan	Angket survey	Draft laporan survey
7	Penyusunan Laporan Hasil Survey				7	1 Pekan	Draft laporan survey	Laporan survey
8	Penyetoran Laporan Hasil Survey ke BPM				8	1 Hari	Laporan survey	Disposisi
9	Pemeriksaan dan Validasi Hasil Survey		9			1 Hari	Jadwal validasi	Hasil validasi
10	Desiminasi Hasil			10		3 Hari	Jadwal desiminasi	Hasil desiminasi

11	Rapat Tinjauan Manajemen & Penyusunan Rencana Tindak lanjut			11		1 Hari	Jadwal RTM dan RTL	Hasil RTM dan RTL
12	Selesai			Selesai				

BAGAN ALUR PROSEDUR OPERASIONAL SURVEY KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN



H. PENUTUP

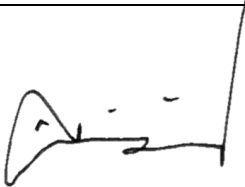
SOP dibuat sebagai acuan dan harus dilaksanakan secara konsisten oleh semua pemangku kepentingan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)



MONITORING DAN EVALUASI (MONEV)

**BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2022**

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disahkan Oleh :
Sekretaris	Ketua BPM	Rektor
	 	 
Amrullah Mansida, ST., MT., IPM NBM : 883 584	Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si NBM : 1084 366	Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag NBM : 554 605

No. Dokumen :	003/SOP/A-BPM/II/43/22	No./Tgl. Revisi :	00/00/0000
Tanggal Terbit :	17/02/2022	Halaman:	1 - 8
Alamat : Jalan Sultan Alauddin Nomor 259 Makassar			

Riwayat Revisi Dokumen		
No	Tanggal Revisi	Deskripsi Revisi

A. DEFINISI

Monitoring adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memberikan informasi tentang sebab dan akibat dari satu kebijakan yang lebih terfokus pada kegiatan yang sedang dilaksanakan. Monitoring dilakukan dengan cara menggali untuk mendapatkan informasi secara regular berdasarkan indikator tertentu. Tujuan monitoring adalah mengetahui apakah kegiatan yang sedang berlangsung sesuai dengan perencanaan dan prosedur yang telah disepakati. Secara prinsip, monitoring dilakukan pada saat kegiatan sedang berlangsung guna memastikan kesesuaian proses dan capaian sesuai rencana atau tidak. Bila ditemukan penyimpangan atau keterlambatan maka segera dibenahi sehingga kegiatan dapat berjalan sesuai rencana dan target. Hasil monitoring menjadi input dalam pengambilan kebijakan sebagai bagian tindak lanjut peningkatan dan pengendalian.

Evaluasi suatu proses sistematis menetapkan nilai tentang sesuatu hal, seperti objek, proses, unjuk kerja, kegiatan, hasil, tujuan, atau hal lain berdasarkan kriteria tertentu melalui penilaian. Evaluasi merupakan serangkaian kegiatan yang dirancang untuk mengukur keefektifan sistem mengajar/belajar sebagai suatu keseluruhan". Sedangkan evaluasi belajar adalah proses penentuan pemerolehan hasil belajar berdasarkan kriteria tertentu. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui hasil atau capaian akhir dari kegiatan atau program yang dilaksanakan pada akhir kegiatan. Hasil evaluasi bermanfaat bagi rencana pelaksanaan program yang sama di waktu dan tempat lainnya.

Monitoring dan evaluasi dilakukan sebagai usaha untuk menentukan apa yang sedang dilaksanakan dengan cara memantau hasil/prestasi yang dicapai dan jika terdapat penyimpangan dari standar yang telah ditentukan, maka segera diadakan perbaikan, sehingga semua hasil/prestasi yang dicapai dapat sesuai dengan rencana

B. TUJUAN

Tujuan SOP ini adalah:

1. Sebagai pedoman prosedur dan pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (Monev)

2. Untuk memastikan bahwa prosedur pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (Monev) sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
3. Sebagai pedoman prosedur dan pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi (Monev), sehingga hasil Monitoring dan Evaluasi (Monev) dapat menghasilkan nilai maksimal.

C. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk semua program studi dan lembaga di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan cakupan kegiatan yaitu prosedur Monitoring dan Evaluasi (Monev).

Monitoring dan evaluasi dilakukan dengan cakupan standar sebagaimana yang tertuang dalam Buku Panduan Monitoring dan Evaluasi (Monev)

D. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang pendidikan tinggi
2. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang standar nasional pendidikan.
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 5 Tahun 2020. Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
4. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
5. Surat Ketentuan Majelis Diktilitbang PP Muhammadiyah Nomor 178/KET/1.3/d/2012 tentang penjabaran Pedoman PP Muhammadiyah Nomor 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah..
6. Statuta Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun 2021.

E. PIHAK TERKAIT

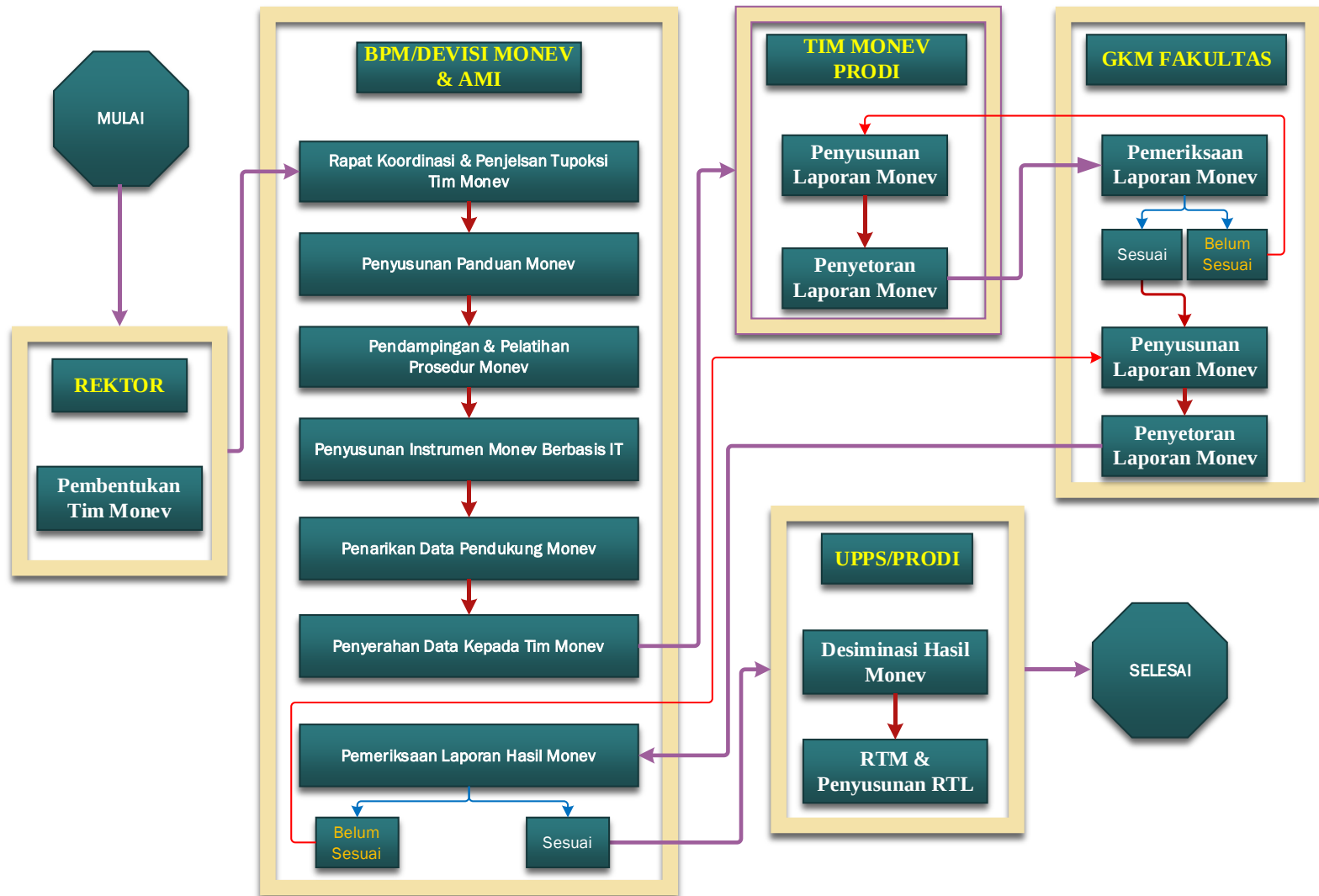
1. Rektor
2. Wakil Rektor
3. Dekan dan Wakil Dekan
4. Ketua dan Sekretarsi Prodi
5. Gugus Kendali Mutu (GKM)
6. Tim Monev & AMI Prodi
7. Badan Penjaminan Mutu (BPM)
8. Devis Monev
9. Auditor

F. MEKANISME DAN ALUR PROSEDUR OPERASIONAL

Tahapan	Uraian kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku		
		Rektor	BPM/Devisi Monev & AMI	UPPS/ Prodi	GKM Fakultas	Tim Monev	Waktu	Kelengkapan	Output
Pertama	Pembentukan Tim Monev	Mulai					3 Hari	Daftar tim monev	Surat tugas tim monev
Kedua	Rapat Koordinasi dan Penjelasan Tupokis untuk masing-masing Tim Monev		2				1 Hari	Surat pemberitahuan	Hasil rapat
Ketiga	Penyusunan Panduan Monitoring dan Evaluasi (Monev)		3				1 Pekan	Draft panduan monev	Panduan monev
Keempat	Pendampingan dan Pelatihan Prosedur Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi		4				1 Hari	Jadwal pendampingan dan pelatihan	Hasil pendampingan dan pelatihan
Kelima	Penyusunan Instrumen Monev Berbasis IT		5				1 Pekan	Draft instrumen	Instrument monev berbasis IT
Keenam	Penarikan Data-Data terkait untuk mendukung pelaksanaan Monev		6				1 Pekan	Jadwal penarikan data	Hasil penarikan data
Ketujuh	Data yang diperoleh selanjutnya diserahkan kemasing-masing Tim Monev		7				1 Pekan	Hasil penarikan data	Disposisi
Kedelapan	Penyusunan Laporan Monev Prodi					8	1 Pekan	Draft laporan monev prodi	Laporan monev prodi
Kesembilan	Penyetoran Laporan Monev Prodi ke GKM Fakultas					9	2 Hari	Laporan monev prodi	Disposisi
Kesepuluh	Pemeriksaan Laporan Monev Tiap Prodi				10		1 Pekan	Jadwal pemeriksaan	Hasil pemeriksaan
Kesebelas	Penyusunan Laporan Monev Fakultas				11		1 Pekan	Draft laporan monev fakultas	Laporan monev fakultas

Keduabelas	Penyetoran Hasil Monev Ke Devisi Monev & AMI/BPM				12		1 Hari	Laporan monev fakultas	Disposisi
Ketigabelas	Pemeriksaan Laporan Hasil Monev		13				3 Hari	Jadwal pemeriksaan laporan monev	Hasil pemeriksaan laporan monev
Empatbelas	Desiminasi Hasil Monev				14		1 Hari	Jadwal desimininasi	Hasil desiminasi
Limabelas	RTM & Penyusunan Rencana Tindak lanjut				15		1 Hari	Jadwal RTM dan RTL	Hasil RTM dan RTL
Enambelas	Selesai				Selesai				

BAGAN ALUR PROSEDUR OPERASIONAL MONITORING DAN EVALUASI (MONEV)



G. PENUTUP

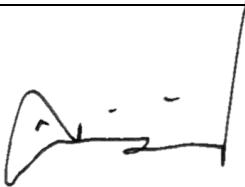
SOP dibuat sebagai acuan dan harus dilaksanakan secara konsisten oleh semua pemangku kepentingan.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)



REKRUTMEN AUDITOR AUDIT MUTU INTERNAL (AMI)

**BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2022**

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disahkan Oleh :
Sekretaris	Ketua BPM	Rektor
		
Amrullah Mansida, ST., MT., IPM NBM : 883 584	Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si NBM : 1084 366	Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag NBM : 554 605

No. Dokumen :	004/SOP/A-BPM/IV/43/22	No./Tgl. Revisi :	00/00/0000
Tanggal Terbit :	11/04/2022	Halaman:	1 - 8
Alamat : Jalan Sultan Alauddin Nomor 259 Makassar			

Riwayat Revisi Dokumen		
No	Tanggal Revisi	Deskripsi Revisi

A. DEFINISI

Audit Mutu Internal adalah Audit Internal adalah proses tinjauan yang dilakukan kepada lembaga ataupun program, dimana fokus tinjauannya pada akuntabilitas, dan menentukan apakah maksud dan tujuan yang dinyatakan telah terpenuhi. Pelaksanaan audit internal harus memperhatikan beberapa faktor berikut (1) independen, obyektif, terencana secara sistemik, dan berdasarkan serangkaian bukti; (2) mengandung unsur konsultasi yang bertujuan memberikan nilai tambah atau perbaikan bagi unit yang diaudit; (3) dilakukan oleh peer group terhadap unit atau institusi dan/atau program atau kegiatan, dengan memeriksa atau menginvestigasi prosedur, proses atau mekanisme. Untuk pelaksanaan audit, maka diperlukan auditor.

Auditor mutu internal adalah orang yang memiliki keahlian dan kompetensi dan kualifikasi khusus untuk melakukan pekerjaan audit pada program pelaksanaan penjaminan mutu di Universitas Muhammadiyah Makassar, mengaudit dilakukan untuk memastikan implementasi sistem manajemen sesuai dengan tujuan/sasaran; mengidentifikasi peluang perbaikan sistem penjaminan mutu; mengevaluasi efektivitas penerapan sistem penjaminan mutu; dan memastikan sistem manajemen memenuhi standar.

B. TUJUAN

Tujuan Perekrutan Auditor Mutu Internal adalah:

1. Untuk mendukung pelaksanaan sistem penjaminan mutu internal (SPMI)
2. Untuk memenuhi kebutuhan auditor di Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Audit mutu internal akan bertugas sebagai auditor dan menyusun laporan hasil audit prodi atau lembaga yang ditempati bertugas.

C. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk semua program studi dan lembaga di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan cakupan kegiatan yaitu rekrutmen auditor mutu internal di Universitas Muhammadiyah Makassar

D. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang pendidikan tinggi
2. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang standar nasional pendidikan.
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 5 Tahun 2020. Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
4. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
5. Surat Ketentuan Majelis Diktilitbang PP Muhammadiyah Nomor 178/KET/1.3/d/2012 tentang penjabaran Pedoman PP Muhammadiyah Nomor 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah..
6. Statuta Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun 2021.

E. PIHAK TERKAIT

1. Rektor
2. Wakil Rektor
3. Badan Penjaminan Mutu (BPM)
4. Devisi AMI
5. Tim Majelis Dikti PP Muhammadiyah

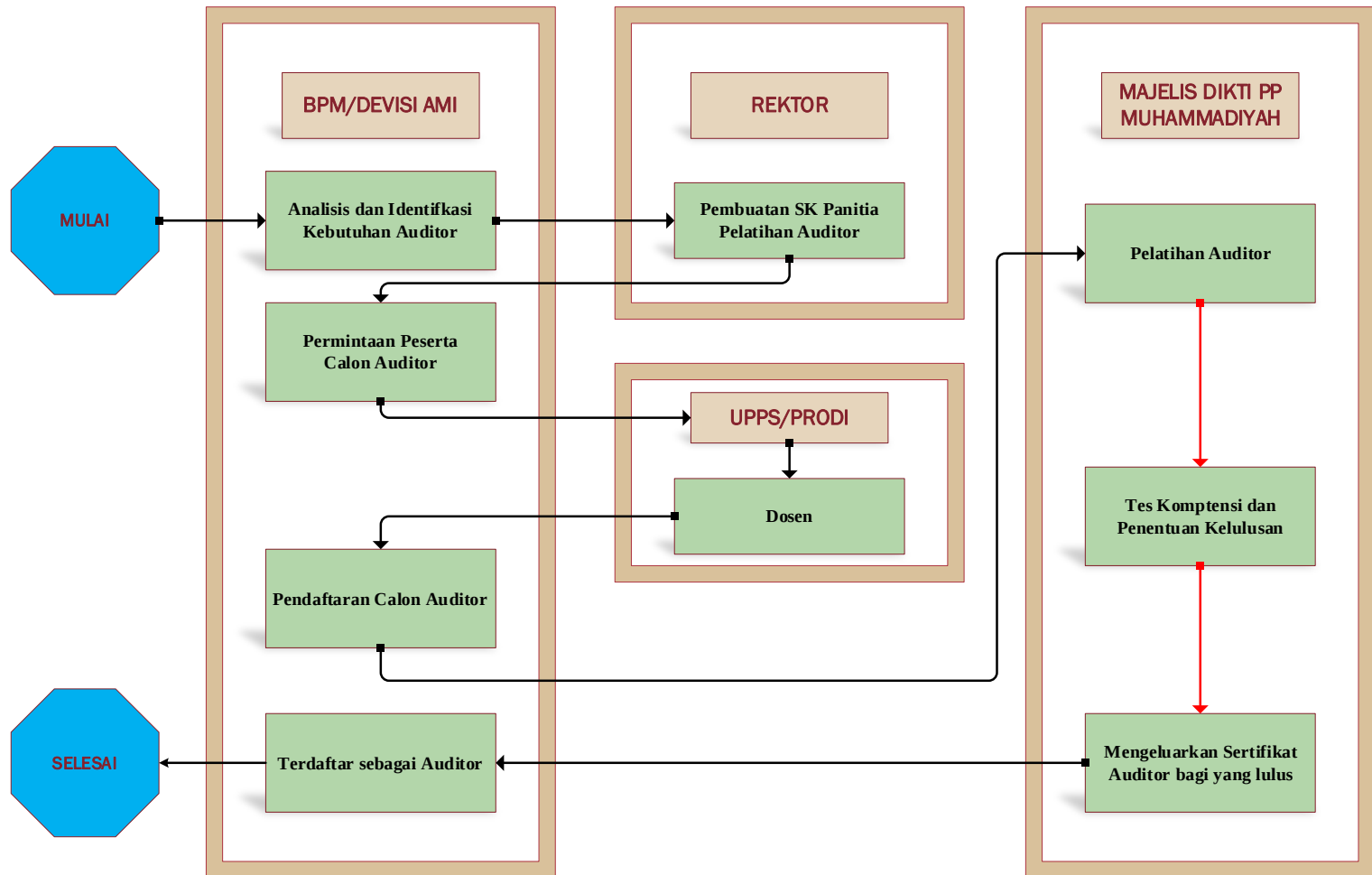
F. DOKUMEN TERKAIT

1. Kebijakan, Peraturan, SOP, dan Panduan Operasional Tingkat Universitas, Vakultas, dan Prodi.
2. Kebijakan SPMI
3. Manual Mutu SPMI
4. Standar SPMI
5. Formulir Mutu SPMI
6. Dokumen Akreditasi Standar 1-9
7. Panduan Survei Stakeholders

G. MEKANISME DAN ALUR PROSEDUR OPERASIONAL

Tahapan	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Rektor	BPM	UPPS/ Prodi	Majelis Dikti PP Muhammadiyah	Waktu	Kelengkapan	Output
Pertama	Analisis dan Identifikasi Kebutuhan Auditor		Mulai			3 Hari	Jadwal	Hasil analisis dan identifikasi kebutuhan
Kedua	Pembuatan SK Panitia Pelatihan Auditor	2				1 Hari	Daftar nama panitia	SK panitia
Ketiga	Permintaan Peserta Calon Auditor			3		3 Hari	Surat permintaan	Daftar calon peserta
Keempat	Pendaftaran Calon Auditor		4			1 Pekan	Jadwal pendaftaran	Daftar peserta
Kelima	Pelatihan Auditor oleh Tim Majelis Dikti PP Muhammadiyah				5	1 Hari	Jadwal pelatihan	Hasil pelatihan
Keenam	Tes Kompetensi dan Penentuan Kelulusan Auditor				6	2 Pekan	Jadwal tes kompetensi	Hasil tes kompetensi
Ketujuh	Mengeluarkan Sertifikat Auditor bagi yang lulus				7	1 Pekan	Daftar peserta lulus	Mendapatkan Sertifikat
Kedelapan	Terdaftar sebagai Auditor		8			1 Hari	-	Sertifikat auditor
Kesembilan	Selesai		Selesai					

BAGAN ALUR PROSEDUR OPERASIONAL REKRUITMEN AUDITOR



H. PENUTUP

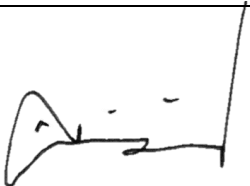
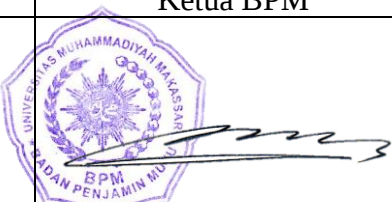
SOP dibuat sebagai acuan dan harus dilaksanakan secara konsisten oleh semua pemangku kepentingan

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)



AUDIT MUTU INTERNAL (AMI)

**BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2022**

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disahkan Oleh :
Sekretaris	Ketua BPM	Rektor
		
Amrullah Mansida, ST., MT., IPM NBM : 883 584	Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si NBM : 1084 366	Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag NBM : 554 605

No. Dokumen :	005/SOP/A-BPM/VI/43/22	No./Tgl. Revisi :	00/00/0000
Tanggal Terbit :	06/05/2022	Halaman:	1 - 8
Alamat : Jalan Sultan Alauddin Nomor 259 Makassar			

Riwayat Revisi Dokumen		
No	Tanggal Revisi	Deskripsi Revisi

A. DEFINISI

Audit Internal adalah proses tinjauan yang dilakukan kepada sebuah lembaga ataupun program, dimana fokus tinjauannya pada akuntabilitas, dan menentukan apakah maksud dan tujuan yang dinyatakan telah terpenuhi. Pelaksanaan audit internal harus memperhatikan beberapa faktor berikut (1) independen, obyektif, terencana secara sistemik, dan berdasarkan serangkaian bukti; (2) mengandung unsur konsultasi yang bertujuan memberikan nilai tambah atau perbaikan bagi unit yang diaudit; (3) dilakukan oleh peer group terhadap unit atau institusi dan/atau program atau kegiatan, dengan memeriksa atau menginvestigasi prosedur, proses atau mekanisme

Beberapa tujuan dari pelaksanaan AMI dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Memastikan implementasi sistem manajemen sesuai dengan tujuan/sasaran. AMI merupakan kegiatan yang independen, obyektif, terencana secara sistemik, dan berdasarkan serangkaian bukti untuk memastikan bahwa tujuan dan sasaran dari unit atau program yang telah ditetapkan benar-benar terpenuhi.
- 2) Mengidentifikasi peluang perbaikan sistem penjaminan mutu. AMI mengandung unsur konsultasi yang bertujuan memberikan nilai tambah atau perbaikan bagi unit yang diaudit, sehingga unit tersebut dapat mencapai atau memenuhi tujuan yang telah ditetapkan. Lewat kegiatan AMI, diidentifikasi ruang perbaikan sehingga bisa dibuat saran untuk peningkatan kualitas dimasa mendatang.
- 3) Mengevaluasi efektivitas penerapan sistem penjaminan mutu. AMI dilakukan oleh tim AMI terhadap tingkat program studi, UPPS, Lembaga, dan Universitas dan/atau program atau kegiatan, dengan memeriksa atau menginvestigasi prosedur, proses atau mekanisme. Kegiatan memeriksa juga berarti mengecek, mencocokkan, dan memverifikasi dalam rangka mengevaluasi efektivitas penerapan sistem penjaminan mutu yang telah dibuat.
- 4) Memastikan sistem manajemen memenuhi standar. Melalui penelusuran bukti-bukti yang ada, AMI dilakukan untuk memastikan bahwa sistem manajemen yang diterapkan oleh institusi teraudit telah sesuai atau memenuhi standar yang telah ditetapkan dan tidak bertentangan dengan peraturan perundangan yang berlaku.

B. TUJUAN

Tujuan SOP ini adalah:

1. Sebagai pedoman prosedur dan pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI)
2. Untuk memastikan bahwa prosedur pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI) sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
3. Sebagai pedoman prosedur dan pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI), sehingga hasil Audit Mutu Internal (AMI) dapat menghasilkan nilai maksimal.

C. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk semua program studi dan lembaga di Lingkungan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan cakupan kegiatan yaitu Audit Mutu Internal (AMI) Audit Mutu Internal (AMI) dilakukan dengan cakupan standar sebagaimana yang tertuang dalam Buku Panduan Audit Mutu Internal (AMI).

D. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang pendidikan tinggi
2. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang standar nasional pendidikan.
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 5 Tahun 2020. Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
4. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
5. Surat Ketentuan Majelis Diktilitbang PP Muhammadiyah Nomor 178/KET/1.3/d/2012 tentang penjabaran Pedoman PP Muhammadiyah Nomor 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah..
6. Statuta Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun 2021.

E. PIHAK TERKAIT

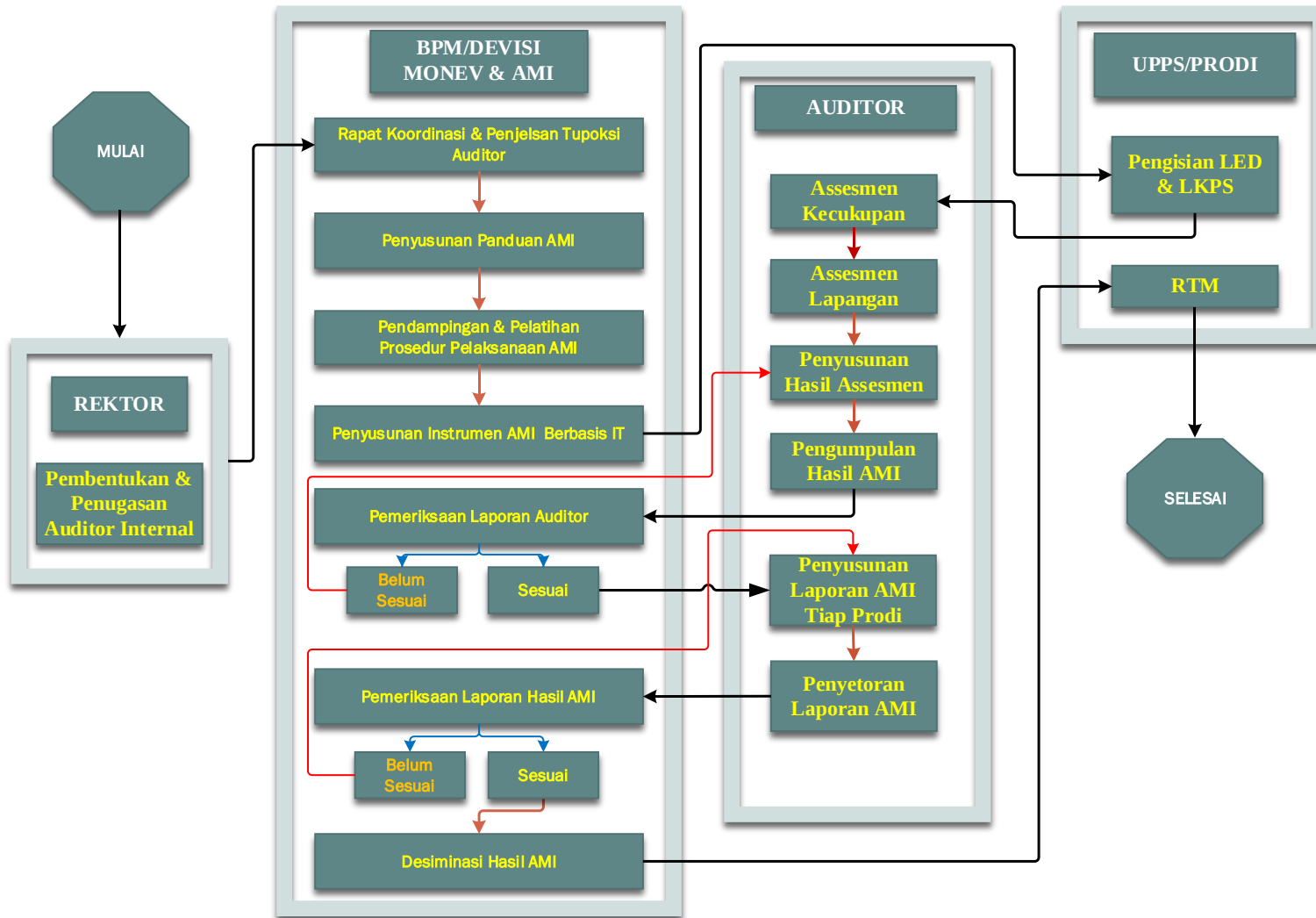
1. Rektor
2. Wakil Rektor
3. Dekan dan Wakil Dekan
4. Ketua dan Sekretarsi Prodi
5. Gugus Kendali Mutu (GKM)
6. Tim Monev & AMI Prodi
7. Badan Penjaminan Mutu (BPM)
8. Devis Monev
9. Auditor

F. MEKANISME DAN ALUR PROSEDUR OPERASIONAL

Tahapan	Uraian Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku		
		Rektor	BPM/Devisi Movev & AMI	UPPS/ Prodi	Auditor/ AMI	Waktu	Kelengkapan	Output
Pertama	Pembentukan/Penugasan Auditor Internal	Mulai				3 Hari	Daftar nama tim Auditor	Surat tugas tim auditor
Kedua	Rapat Koordinasi dan Penjelasan Tupokis untuk masing-masing Auditor		2			1 Hari	Surat pemberitahuan	Hasil rapat
Ketiga	Penyusunan Panduan Audit Mutu Internal (AMI)		3			1 Minggu	Draft panduan AMI	Panduan AMI
Keempat	Pendampingan dan Pelatihan prosedur Pelaksanaan Audit Mutu Internal (AMI)		4			1 Hari	Jadwal	Hasil pendampingan dan pelatihan AMI
Kelima	Penyusunan Instrumen AMI Berbasis IT		5			1 Minggu	Draft instrumen	Instrumen AMI berbasis IT
Keenam	Pengisian LKPS & LED Melalui Sispenmuh.ac.id			6		1 Minggu	Jadwal	Hasil pengisian LKPS dan LED
Ketujuh	Asesmen Kecukupan dan Penilaian Indikator-Indikator AMI				7	1 Minggu	Jadwal	Hasil AK AMI
Kedelapan	Asesmen Lapangan				8	3 Hari	Jadwal	Hasil AL AMI
Kesembilan	Penyusunan Berita Acara dan Rekomendasi Temuan				9	1 Hari	Draft Berita acara dan temuan AMI	Berita acara AK, AL dan Rekomendasi
Kesepuluh	Pengumpulan Hasil AMI ke BPM		10			3 Hari	Laporan AMI	Disposisi
Kesebelas	Pemeriksaan Laporan Auditor		11			3 Hari	Jadwal pemeriksaan laporan AMI	Hasil pemeriksaan laporan
Keduabelas	Penyusunan Laporan Ami Masing-Masing Prodi				12	1 Minggu	Jadwal	Hasil laporan AMI Prodi
KetigaBelas	Penyetoran Laporan AMI Ke Devisi AMI/BPM		13			3 Hari	Laporan AMI Prodi	Disposisi
Keempatbelas	Pemeriksaan Laporan Hasil		14			3 Hari	Jadwal	Hasil pemeriksaan

	AMI						pemeriksaan laporan AMI Prodi	laporan AMI Prodi
Kelimbelas	Desiminasi Hasil AMI		15			1 Hari	Jadwal desiminasi	Hasil desimininasi
Keenambelas	RTM			16		1 Hari	Jadwal RTM	Hasil RTM
Ketujuhbelas	Selesai		Selesai					

BAGAN ALUR PROSEDUR OPERASIONAL AUDIT MUTU INTERNAL (AMI)



G. PENUTUP

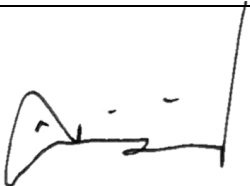
SOP dibuat sebagai acuan dan harus dilaksanakan secara konsisten oleh semua pemangku kepentingan.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)



RAPAT TINJAUAN MANAJEMEN

**BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2022**

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disahkan Oleh :
Sekretaris	Ketua BPM	Rektor
		
Amrullah Mansida, ST., MT., IPM NBM : 883 584	Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si NBM : 1084 366	Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag NBM : 554 605

No. Dokumen :	006/SOP/A-BPM/VI/43/22	No./Tgl. Revisi :	00/00/0000
Tanggal Terbit :	10/08/2022	Halaman:	1 - 8
Alamat : Jalan Sultan Alauddin Nomor 259 Makassar			

Riwayat Revisi Dokumen		
No	Tanggal Revisi	Deskripsi Revisi

A. DEFINISI

Siklus aktivitas Sistem Penjaminan Mutu Universitas Muhammadiyah Makassar Pengendalian atas pelaksanaan standar Unismuh Makassar Makassar, salah satunya dilakukan melalui Rapat Tinjauan Manajemen (RTM). RTM adalah suatu rapat evaluasi/pembahasan/penjelasan formal yang dilakukan oleh jajaran manajemen (bukan *ad hoc*) atau yang bersifat khusus (senat) baik di tingkat Universitas maupun Fakultas dalam selang waktu yang terencana. Jajaran Manajemen Universitas terdiri atas Rektor dan Wakil Rektor, Kepala Badan, Direktur, Dekan dan Wakil Dekan, Ketua Program Studi, dan Kepala Laboratorium.

RTM dapat dilaksanakan untuk seluruh unit, sebagian unit, atau di internal unit yang bersangkutan, atau di luar unit yang bersifat khusus (senat), baik di tingkat Universitas maupun Fakultas. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) terdiri dari Rapat Tinjauan Manajemen Sistem Penjaminan Mutu Universitas, Rapat Tinjauan Manajemen Sistem Penjaminan Mutu Fakultas, Rapat Tinjauan Manajemen Senat Universitas, Rapat Tinjauan Manajemen Senat Fakultas, Rapat Tinjauan Manajemen Unit Universitas, dan Rapat Tinjauan Manajemen Unit Fakultas. Materi dan pokok bahasan dalam suatu RTM dapat meliputi, (a) tindak lanjut RTM yang lalu; (b) hasil monitoring implementasi SPMI; (c) evaluasi kinerja proses/unit, pencapaian sasaran, rencana dan standar mutu; (d) Hasil Audit Mutu Internal (AMI); (e) hasil Audit Mutu Eksternal; (f) Renstra dan Renop; (g) penanganan tindakan pencegahan dan koreksi; (h) Rekomendasi untuk peningkatan perbaikan; (i) perubahan yang dapat mempengaruhi Sistem Penjaminan Mutu; (j) perubahan dan pengesahan dokumen SPMI; (k) evaluasi umpan balik pelanggan; (l) peraturan-peraturan Universitas dan Fakultas; serta (m) reward dan sangsi pegawai dan mahasiswa.

B. TUJUAN

Memberikan data dan informasi untuk meninjau hasil implementasi penjaminan mutu dalam kurun waktu tertentu di hadapan pimpinan Universitas.

C. RUANG LINGKUP

Prosedur ini mencakup pengusulan rapat tinjauan manajemen sampai dengan pengambilan keputusan terkait hasil monev.

D. DASAR HUKUM

1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang pendidikan tinggi
2. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang standar nasional pendidikan.
3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 5 Tahun 2020. Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi.
4. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
5. Surat Ketentuan Majelis Diktilitbang PP Muhammadiyah Nomor 178/KET/1.3/d/2012 tentang penjabaran Pedoman PP Muhammadiyah Nomor 02/PED/1.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah..
6. Statuta Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun 2021.

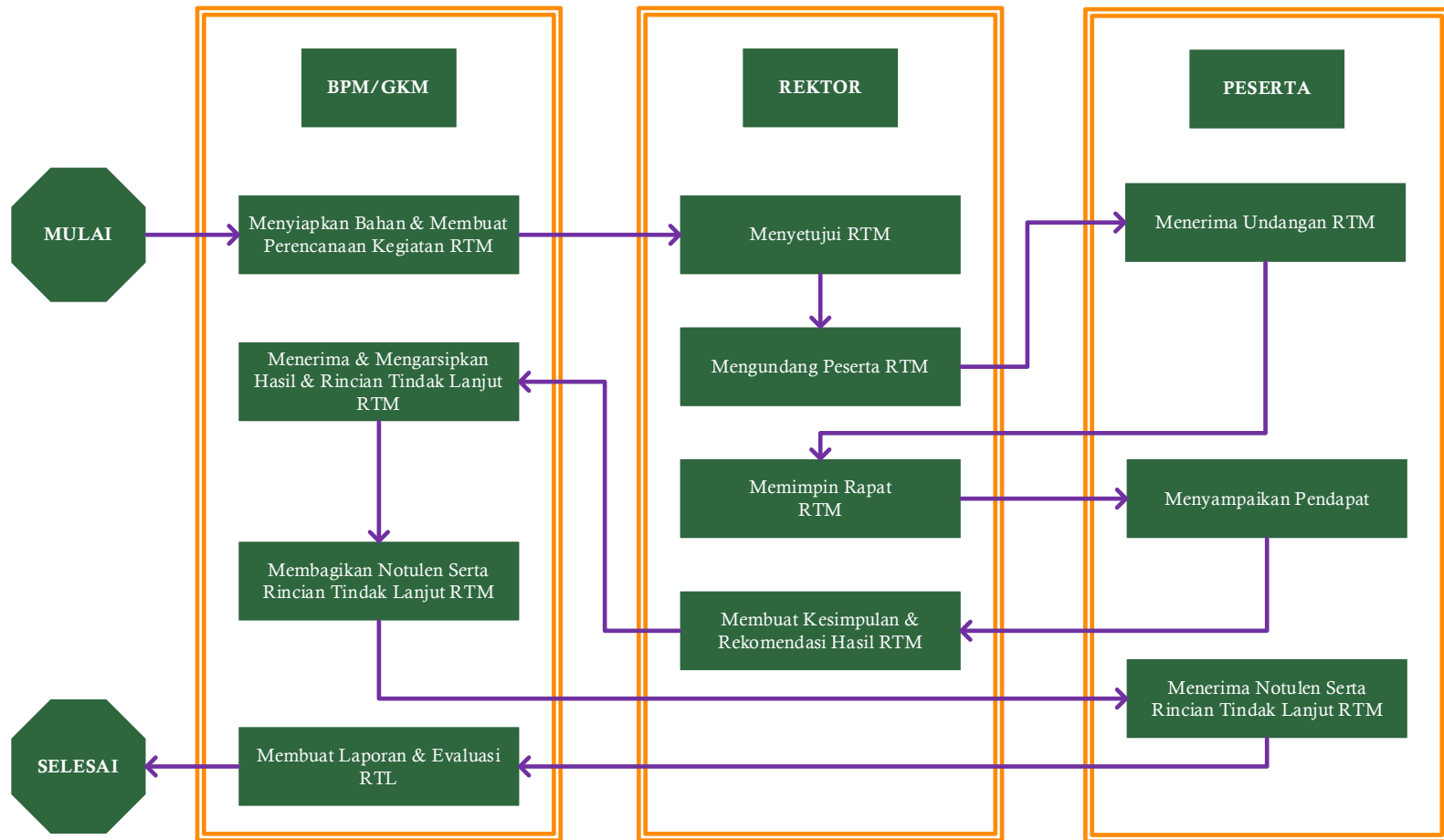
E. PIHAK TERKAIT

1. Rektor
2. Wakil Rektor
3. Badan Penjaminan Mutu (BPM)
4. BAPEPAN-MTI
5. Direktur dan Asdir Pascasarjana
6. Dekan dan Wakil Dekan
7. Ketua dan Sekretarsi Prodi
8. Gugus Kendali Mutu (GKM)
9. Ketua Unit Non-Akademik (Biro, Lembaga, Unit Kerja)

F. MEKANISME DAN ALUR PROSEDUR OPERASIONAL

Tahapan	Uraian Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Rektor	BPM/GKM	Peserta	Waktu	Kelengkapan	Output
Pertama	BPM menyiapkan bahan dan membuat perencanaan kegiatan Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) yang diusulkan kepada Rektor	<pre> graph TD Mulai[Mulai] --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4[4] 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> 8[8] 8 --> 9[9] 9 --> 10[10] 10 --> Selesai[Selesai] </pre>			1 Pekan	Perencanaan rapat	Draft materi tinjauan
Kedua	Rektor menyetujui rencana RTM untuk selanjutnya mengundang peserta RTM				1 Hari	Draft materi tinjauan	Surat undangan
Ketiga	Rektor mengundang seluruh kepala unit kerja baik akademik (pascasarjana, fakultas, prodi) dan non-akademik (Biro, Lembaga, UPT) terkait untuk hadir dalam RTM				3 Hari	Jadwal	Surat undangan
Keempat	Rektor memimpin RTM didampingi seluruh Wakil Rektor sesuai bidang serta notulen untuk membahas agenda RTM				1 Hari	Materi tinjauan	Notulen rapat
Kelima	Pimpinan RTM memberi kesempatan kepada peserta untuk menyampaikan pendapat/ tanggapan sesuai dengan bidangnya					Materi tinjauan	Notulen rapat
Keenam	Peserta RTM menyampaikan pendapat dan tanggapan serta usulan/saran sesuai dengan agenda RTM					Materi tinjauan	Notulen rapat
Ketujuh	Rektor membuat kesimpulan dan rekomendasi hasil RTM yang akan ditindaklanjuti masing-masing pihak terkait					Materi tinjauan	Notulen rapat
Kedelapan	BPM menerima dan mengarsipkan hasil RTM dalam notulen RTM dan Rincian Tindak Lanjut RTM				1 Hari	Materi tinjauan	Notulen rapat
Kesembilan	BPM membagikan Notulen RTM serta Rincian Tindak Lanjut RTM kepada pihak-pihak terkait untuk ditindaklanjuti dan memonitor tindak lanjut masing-masing pihak				1 Hari	Notulen rapat	Notulen hasil rapat
Kesepuluh	BPM dan GKM membuat laporan dan evaluasi RTL				1 Pekan	Notulen hasil rapat RTM	Laporan RTL
Kesebelas	Selesai						

BAGAN ALUR PROSEDUR OPERASIONAL RTM



G. PENUTUP

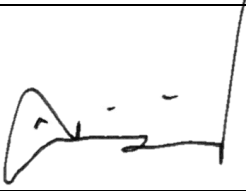
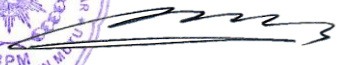
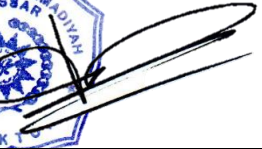
SOP dibuat sebagai acuan dan harus dilaksanakan secara konsisten oleh semua pemangku kepentingan.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)



LAYANAN KOMPLAIN PELANGGAN

**BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2022**

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh :	Diperiksa Oleh :	Disahkan Oleh :
Sekretaris	Ketua BPM	Rektor
	 	 
Amrullah Mansida, ST., MT., IPM	Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si	Prof. Dr. H. Ambo Asse, M. Ag
NBM : 883 584	NBM : 1084 366	NBM : 554 605

No. Dokumen :	007/SOP/A-BPM/XII/44/22	No./Tgl. Revisi :	00/00/0000
Tanggal Terbit :	27/12/2022	Halaman:	1 - 7
Alamat : Jalan Sultan Alauddin Nomor 259 Makassar			

Riwayat Revisi Dokumen		
No	Tanggal Revisi	Deskripsi Revisi

A. DEFINISI

1. Keluhan/pengaduan adalah Keberatan atas suatu ketidaksesuaian yang terjadi
2. Pihak pelapor adalah Pimpinan Pascasarjana, Fakultas, Program Studi serta pihak lain yang mendapatkan layanan dari internal BPM Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Pihak yang mendapat komplain adalah bagian dari internal Universitas Muhammadiyah Makassar yang mendapatkan keberatan atas ketidaksesuaian yang dilakukan pada saat melakukan *delivery* jasanya.

B. TUJUAN

Sebagai Panduan penanganan keluhan/pengaduan pelayanan oleh BPM Universitas Muhammadiyah Makassar.

C. RUANG LINGKUP

Prosedur ini dimulai dari menerima keluhan/pengaduan akibat adanya ketidaksesuaian yang terjadi selama proses pelayanan berjalan serta ketidaksesuaian yang terjadi terkait kerjasama yang dilakukan oleh pihak BPM Universitas Muhammadiyah Makassar dengan pihak eksternal, sampai melakukan tindakan koreksinya.

D. DASAR HUKUM

1. ISO 21001:2018 Klausal 8.4 Pengendalian Proses, Produk dan Jasa yang Disediakan Eksternal
2. Manual Mutu Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Statuta Universitas Muhammadiyah Makassar Tahun 2021.

E. PIHAK TERKAIT

1. Dekan dan Wakil Dekan
2. Ketua dan Sekretarsi Prodi

F. DOKUMEN TERKAIT

1. Surat pemberitahuan
2. Formulir Keluhan/pengaduan
3. Formulir Rekapitulasi Keluhan/Pengaduan
4. Formulir Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan

G. MEKANISME DAN ALUR PROSEDUR OPERASIONAL

Tahapan	Uraian Kegiatan	PELAKSANA		Mutu Baku		
		BPM	Pelanggan	Waktu	Kelengkapan	Output
Pertama	Pelanggan menyampaikan keluhan/pengaduan kepada BPM melalui sarana pengaduan layanan yang tersedia: tertulis/kotak saran, elektronik, atau online	<pre> graph TD Start([Mulai]) --> B2[2] B2 --> B3[3] B3 --> B4[4] B4 --> P5[5] P5 --> End([Selesai]) </pre>		1 Bulan	Form keluhan/ pengaduan	
Kedua	BPM memeriksa dan merekap kotak saran/aplikasi elektronik, pengaduan setiap bulan sekali			3 Hari	Form keluhan/ pengaduan Form rekapitulasi	Keluhan dan rekapitulasi
Ketiga	BPM mencatat seluruh keluhan/pengaduan yang masuk			3 Hari	Keluhan dan rekapitulasi pelanggan	
Keempat	BPM yang dikomplain melakukan rapat analisa penyebab masalah dan tindakan pencegahan dan perbaikan yang akan diambil serta mencatat tanggal rencana penyelesaian tindakan pencegahan			1 Pekan	Laporan kegiatan	
Kelima	Pelanggan menerima perubahan/peningkatan mutu layanan hasil yang dikomplain			1 Hari		
Keenam	Selesai					

Catatan:

1. Komplain Ringan

1) Waktu Penyelesaian: 1 – 2 hari kerja

2) Keterangan:

- a. Penanganan cepat melalui saluran komunikasi seperti email atau telepon
- b. Solusi dapat berupa klarifikasi informasi, penggantian kecil, atau petunjuk penggunaan
- c. Feedback kepada pelanggan biasanya dilakukan dengan konfirmasi bahwa masalah telah teratasi

2. Komplain Sedang

1) Waktu Penyelesaian: 3 – 5 hari kerja

2) Keterangan:

- a. Memerlukan analisis lebih lanjut dan kemungkinan koordinasi dengan tim terkait
- b. Solusi dapat melibatkan perbaikan layanan, atau tindakan administrasi yang lebih kompleks
- c. Pelanggan akan mendapatkan pembaruan status secara berkala selama proses penyelesaian

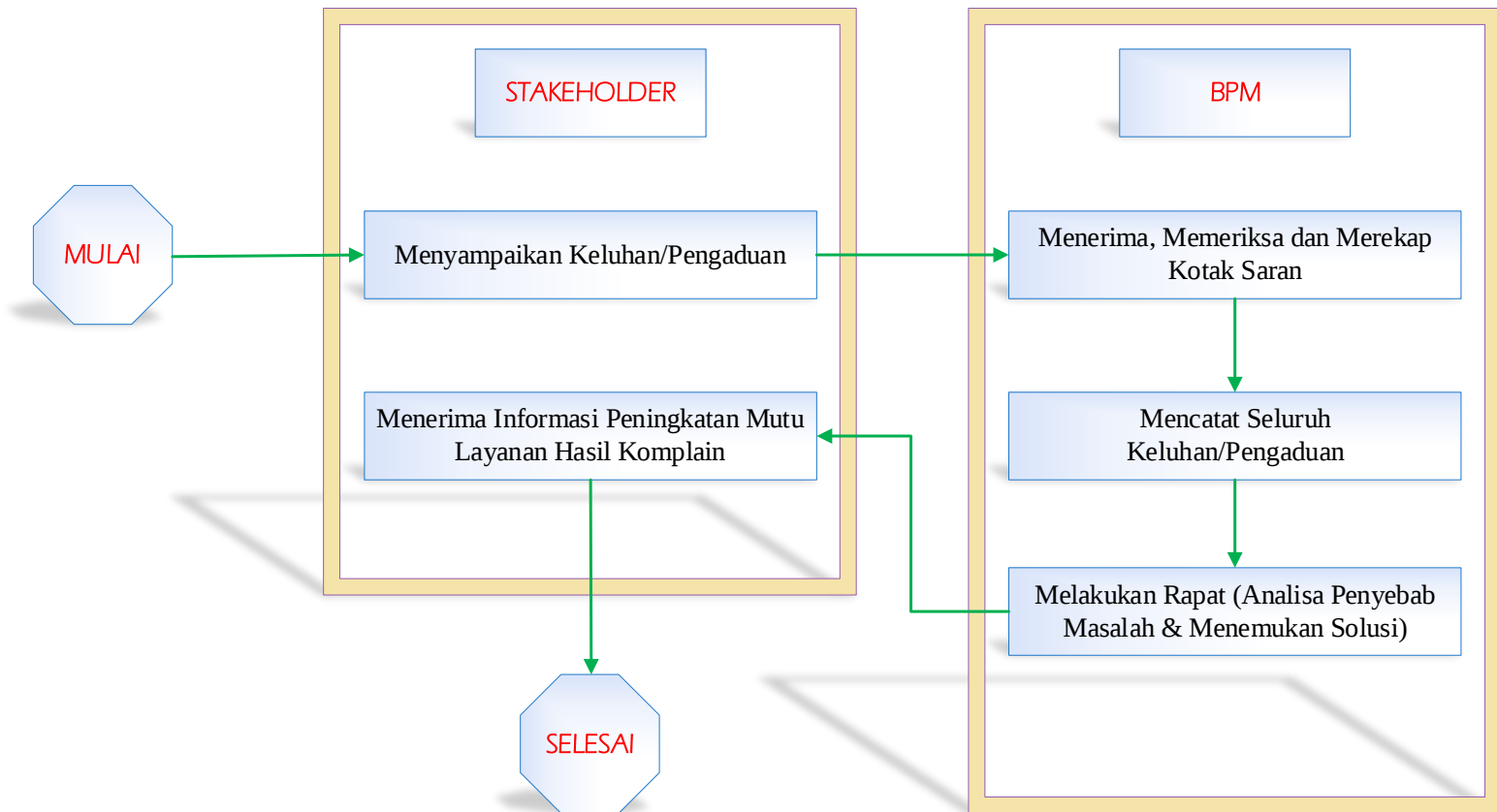
3. Komplain Berat

1) Waktu Penyelesaian: 1 – 2 minggu

2) Keterangan:

- a. Penanganan memerlukan investigasi yang menyeluruh dan seringkali melibatkan berbagai pihak.
- b. Solusi melibatkan penyelesaian yang lebih kompleks
- c. Pelanggan akan mendapatkan pembaruan secara berkala mengenai status penyelesaian, dan hasil akhir akan disampaikan dengan jelas, termasuk rekomendasi untuk mencegah masalah serupa di masa mendatang

BAGAN ALUR PROSEDUR OPERASIONAL LAYANAN KOMPLAIN PELANGGAN



H. PENUTUP

SOP dibuat sebagai acuan dan harus dilaksanakan secara konsisten oleh semua pemangku kepentingan.