



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LAYANAN PENGADUAN MAHASISWA STIKES RSPAD GATOT SOEBROTO

NO. DOKUMEN

NO. REVISI

Halaman
1 dari 2

SOP

Tanggal Terbit

Ditetapkan
Ketua STIKes RSPAD Gatot Soebroto



Dr. Didin Syaefudin, SKp., SH.,MARS

PENGERTIAN

Suatu kegiatan krusial di lingkungan STIKes RSPAD Gatot Soebroto yang dirancang untuk mendukung kelancaran proses belajar-mengajar di seluruh program studi. Sarana komunikasi formal bagi mahasiswa untuk menyampaikan keluhan, kritik, atau aspirasi terkait layanan akademik maupun administratif.

TUJUAN

1. Memberikan Pelayanan Prima: Memastikan mahasiswa mendapatkan layanan terbaik, baik dalam aspek pengajaran maupun urusan administratif di lingkungan STIKes RSPAD Gatot Soebroto.
2. Wadah Partisipasi Mahasiswa: Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk duduk bersama dengan pengelola institusi dalam rangka membangun dan mengembangkan kualitas pendidikan.
3. Pengembangan Iklim Kampus: Mendorong institusi untuk menciptakan atmosfer kehidupan kampus yang kondusif guna memfasilitasi mahasiswa mencapai prestasi yang membanggakan secara berkesinambungan.
4. Mendukung Proses Belajar-Mengajar: Menjamin bahwa setiap layanan kepada mahasiswa dikelola dengan baik sebagai pendukung utama proses pendidikan yang berkualitas.
5. Monitoring dan Evaluasi: Menyediakan standar operasional yang jelas untuk memonitor, memantau, dan mengevaluasi efektivitas pelayanan serta penyelesaian kendala yang dihadapi mahasiswa

KEBIJAKAN

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Permendikbudristek No. 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
3. Statuta STIKes RSPAD Gatot Soebroto
4. Peraturan akademik STIKes RSPAD Gatot Soebroto

PROSEDUR

Waket III & Tim

Menyusun pedoman layanan pengaduan mahasiswa

Waket III

Menetapkan kebijakan dan SOP layanan pengaduan mahasiswa

Mahasiswa

Mahasiswa menyampaikan keluhan, kritik, atau aspirasi terkait layanan akademik maupun administratif melalui sarana komunikasi formal

Humas & Bagian Kemahasiswaan

Menerima dan mendata setiap pengaduan yang masuk serta mendistribusikan instrumen kuesioner jika diperlukan untuk mendukung data.

	Humas & Kemahasiswaan Melakukan analisis data atas pengaduan yang masuk untuk memetakan masalah dan mencari akar masalah Waket III dan Bagian Kemahasiswaan Menetapkan kebijakan dan solusi atas permasalahan yang telah dianalisis oleh tim Humas dan Kemahasiswaan Waket III dan Bagian Kemahasiswaan Melaporkan hasil penanganan pengaduan kepada Pimpinan (Ketua STIKes) dan menginformasikan hasilnya kepada pihak terkait Waket III dan LPMI Melakukan Monitoring dan Evaluasi (Monev) untuk memastikan solusi telah dijalankan dan melakukan perbaikan sistem layanan.
UNIT TERKAIT	1. Wakil Ketua III (Bidang Kemahasiswaan). 2. LPMI (Lembaga Penjaminan Mutu Internal). 3. Bagian Kemahasiswaan & Humas 4. Program Studi. 5. Mahasiswa