



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL  
STIKes Panti Waluya Malang**

No. Dok	:	SN.PT/D/SOP- SPWM/05.23
Tanggal	:	22-08-2022
Revisi	:	02
Berlaku	:	22-08-2026

## PROSEDUR PENGELOLAAN KELUHAN MAHASISWA

Digunakan untuk melengkapi	:	No. Standar: SN.PT/D/SPWM/05.6	Judul standar: Standar Penanganan Keluhan Mahasiswa
----------------------------	---	--------------------------------	---

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan	Ns. Yafet Pradikatama Priananto, M.Kep	Ka. Divisi Belmawa		1-8-2022
2. Pemeriksaan	Wibowo, S.Kep.,Ns.,M.Biomed	Ka. STIKes		8-8-2022
3. Persetujuan	Emy Sutyarsih, S.Kep., Ns., M.Kes	Ka. Senat		15-8-2022
4. Penetapan	Sr. Lusiana Riyanti, Misc	Ka. Yayasan		22-8- 2022
5. Pengendalian	Wisodhanie Widi A., S.KM., M.Kes	Ka. LPMI		29-8- 2022

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL STIKes Panti Waluya Malang</b>	<b>No. Dok</b> :	<b>SN.PT/D/SOP- SPWM/05.23</b>
		<b>Tanggal</b> :	<b>22-08-2022</b>
		<b>Revisi</b> :	<b>02</b>
		<b>Berlaku</b> :	<b>22-08-2026</b>

Tujuan Prosedur	:	Prosedur ini dibuat untuk menjelaskan tentang tata cara pengelolaan pengajuan keluhan oleh mahasiswa yang mempunyai masalah akademik dalam tiap angkatan agar mencapai standar layanan penanganan keluhan mahasiswa di lingkungan STIKes Panti Waluya Malang
Ruang Lingkup dan Penggunaannya	:	<p>Ruang lingkup di lingkungan seluruh Prodi yang ada dalam STIKes Panti Waluya Malang</p> <p>Pihak/unit yang terkait:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketua STIKes Panti Waluya Malang</li> <li>2. Wakil Ketua I, II, dan III STIKes Panti Waluya Malang</li> <li>3. Kaprodi di STIKes Panti Waluya Malang</li> <li>4. Dosen Konselor STIKes Panti Waluya Malang</li> <li>5. Dosen PA STIKes Panti Waluya Malang</li> <li>6. Kabag. BAAK STIKes Panti Waluya Malang</li> <li>7. Mahasiswa STIKes Panti Waluya Malang</li> </ol> <p>Prosedur ini berlaku:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 untuk menangani keluhan dari mahasiswa STIKes yang mengajukan keluhan resmi</li> <li>2 untuk memastikan bahwa keluhan ditanggapi</li> <li>3 untuk hasil penanganan keluhan dapat dikendalikan dengan baik</li> </ol> <p>Penggunaan:</p> <p>Membantu mahasiswa dalam</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Mendapatkan jaminan dalam pemenuhan hak nya terhadap fasilitas atau layanan di STIKes Panti Waluya Malang</li> <li>2 Membantu mahasiswa dalam mengatasi permasalahan terkait keluhan dalam pelayanan dan fasilitas</li> </ol>
Standar	:	Standar penanganan keluhan manusia
Definisi Istilah	:	Penanganan keluhan mahasiswa adalah bentuk pelayanan untuk menangani keluhan dari mahasiswa STIKes yang mengajukan keluhan resmi dan memastikan bahwa keluhan ditanggapi dan hasil penanganan keluhan dapat dikendalikan dengan baik
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Mahasiswa mengajukan keluhan melalui Dosen/Dosen PA/Konselor/Kaprodi/BELMAWA/staf lainnya ataupun mengisi formulir ajuan keluhan</li> <li>2 Keluhan yang disampaikan diteruskan ke Kaprodi untuk ditindaklanjuti paling lambat 3x24 jam sejak keluhan diterima</li> <li>3 Apabila keluhan tidak dapat terselesaikan di tingkat Prodi, maka akan dimintakan ke tingkat STIKes untuk pengambilan keputusan</li> <li>4 Penanganan langsung yang dilakukan d tingkat Prodi</li> </ol>

		<p>harus segera dilaporkan ke Ketua STIKes dan Waket I, II, III</p> <p>5 Ketua STIKes bertanggung jawab untuk memastikan dilakukannya langkah penyelesaian terhadap masalah yang dikeluhkan</p> <p>6 Seluruh keluhan mahasiswa dan langkah penyelesaian yang dilakukan dibuatkan berita acara dan diarsipkan di Prodi dan berkoordinasi dengan BELMAWA lengkap dengan bukti-bukti yang ada</p>
Penanggungjawab	:	<p>Ketua STIKes</p> <p>Ketua LPMI</p> <p>Wakil Ketua I, II, III</p> <p>Kaprodi</p> <p>Dosen Konselor STIKes Panti Waluya Malang</p> <p>Dosen PA STIKes Panti Waluya Malang</p> <p>Kabag. BAAK STIKes Panti Waluya Malang</p> <p>BELMAWA</p>
Diagram Alur Prosedur	:	<pre> graph TD     A[Mahasiswa mengajukan keluhan melalui Dosen/Dosen PA/ Konselor/Kaprodi/BELMAWA/staf lainnya ataupun mengisi formulir ajuan keluhan] --&gt; B[Keluhan yang disampaikan diteruskan ke Kaprodi untuk ditindaklanjuti paling lambat 3x24 jam sejak keluhan diterima]     B --&gt; C[Apabila keluhan tidak dapat terselesaikan di tingkat Prodi, maka akan dimintakan ke tingkat STIKes untuk pengambilan keputusan]     C --&gt; D[Penanganan langsung yang dilakukan d tingkat Prodi harus segera dilaporkan ke Ketua STIKes dan Waket I, II, III]     D --&gt; E[Seluruh keluhan mahasiswa dan langkah penyelesaian yang dilakukan dibuatkan berita acara dan diarsipkan di Prodi dan berkoordinasi dengan BELMAWA lengkap dengan bukti-bukti yang ada]     E --&gt; F[Ketua STIKes bertanggung jawab untuk memastikan dilakukannya langkah penyelesaian terhadap masalah yang] </pre>
Catatan	:	
Dokumen Terkait	:	Formulir evaluasi pengelolaan keluhan mahasiswa