







POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
PUSAT PENJAMINAN MUTU

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING PIHAK BERKEPENTINGAN.

No. Dokumen	:	SOP-PPNHIB-KOMBLIK-12
Edisi/Revisi	:	00/00
Berlaku Sejak	:	7 Oktober 2024
Total Halaman	:	5

PENGESAHAN

TIM PENYUSUN	TANDA TANGAN
Gugus Kendali Mutu : Nesha Yaumil Adha, S.Ak., MBA	
Kepala Unit TI & Komblik : Riki Rahdiwansyah, S.M., MM.Par	
Disahkan oleh Pusat Penjaminan Mutu : Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par	
Disahkan oleh Direktur Poltekpar NHI Bandung : Dr. Anwari Masatip, S.Sos., M.M.Par.	



PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING PIHAK BERKEPENTINGAN.

No.Dokumen. : SOP-PPNHIB-KOMBLIK-12

Edisi/Revisi : 00/00

Berlaku Sejak : 07 Oktober 2024

Halaman : 1 dari 3

TI & KOMBLIK

A. TUJUAN

SOP Penanganan keluhan dan banding pihak berkepentingan adalah panduan dalam pelaksanaan pengaduan yang dimulai dari menyediakan sarana pengaduan berupa “barcode” form keluhan/banding hingga menerima dan menindaklanjuti pengaduan dari Mahasiswa/Pihak berkepentingan yang berhubungan tentang layanan maupun produk pendidikan di Polteknik NHI Bandung.

B. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup SOP ini adalah penyediaan sarana pengaduan berupa “form keluhan / banding”, merekap pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan di Lingkungan Pariwisata NHI Bandung.

C. ACUAN DAN DASAR HUKUM

1. Permen PAN-RB No. 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah
2. Standar ISO 21001: 2018 klausul 9.1.2.2.
3. Pedoman Sistem Manajemen Organisasi Pendidikan Politeknik Pariwisata NHI Bandung

D. KETERKAITAN

-

E. TANGGUNG JAWAB DAN WEWENANG

- a) Direktur bertanggungjawab dalam memberikan keputusan akhir penindaklanjutan pengaduan mahasiswa atau pihak berkepentingan
- b) Ka.Unit TI & Komblik bertanggungjawab dalam memonitoring penanganan pengaduan.
- c) Bagian/Pusat/Prodi/Unit Penunjang bertanggungjawab dalam menindaklanjuti pengaduan tersebut



PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING PIHAK BERKEPENTINGAN.

No.Dokumen. : SOP-PPNHIB-KOMBLIK-12

Edisi/Revisi : 00/00

Berlaku Sejak : 07 Oktober 2024

Halaman : 2 dari 3

TI & KOMBLIK

F. KUALIFIKASI PELAKSANAAN

- a. Menguasai Ms. Office, SYNO NHI 186 dan Web Browse
- b. Memahami Alur Kerja yang dibuat SOP nya
- c. Mampu berkomunikasi dengan pihak terkait untuk menetapkan alur pekerjaan
- d. Menjadi Tim Gugus Kendali Mutu di tempat kerja masing-masing

G. PERLATAN / PERLENGKAPAN

- a. Perangkat Komputer (terinstal Ms. Office, Web Browser)
- b. Alat Tulis Kantor
- c. Printer

H. PENCATATAN DAN PENDATAAN

- a. Formulir keluhan / banding pihak berkepentingan : FM-PPNHIB-KOMBLIK-12-01
- b. Rekap keluhan /banding pihak berkepentingan : FM-PPNHIB-KOMBLIK-12-02

I. KETENTUAN LAINNYA

1. Struktur Penyusunan Dokumen (Pembuatan Dan Pengesahan) terdiri Atas :

- a. **Header (Wajib)**, disesuaikan dengan SOP Penyusunan SOP
- b. **Ruang Lingkup (Wajib)**, adalah SOP ini akan terlibat untuk kegiatan apa dan melibatkan siapa saja
- c. **Acuan dan Dasar Hukum (Wajib)**, adalah hal-hal yang menjadi acuan penyusunan SOP
- d. **Keterkaitan (Wajib)**, adalah SOP ini akan terkait dengan SOP yang Lain
- e. **Penanggung Jawab (Wajib)**, adalah orang yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan SOP
- f. **Kualifikasi Pelaksana (Wajib)**, adalah syarat yang harus dipenuhi oleh orang yang akan menyusun SOP
- g. **Peralatan / Perlengkapan (Wajib)**, adalah alat dan perlengkapan yang akan dibutuhkan dalam penyusunan SOP
- h. **Pencatatan dan Pendataan (Wajib)**, adalah media yang digunakan untuk mengarsip dokumen yang sudah disusun
- i. **Ketentuan Lainnya (Opsional)**, adalah ketentuan yang perlu dilampirkan untuk kejelasan SOP



PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING PIHAK BERKEPENTINGAN.

No.Dokumen. : SOP-PPNHIB-KOMBLIK-12

Edisi/Revisi : 00/00






Berlaku Sejak : 07 Oktober 2024

Halaman : 3 dari 3

TI & KOMBLIK

- j. **Peringatan (Wajib)**, adalah melampirkan informasi Kegiatan terkendala apabila 1 tahap pekerjaan belum Selesai atau ada penangguhan
- k. **Diagram Alur (Wajib)**, adalah detail proses pelaksanaan pekerjaan yang digambarkan melalui tabel dan diagram

2. Simbol yang digunakan dalam Diagram Alur

- a. Simbol Kapsul/*Terminator* () untuk mendeskripsikan kegiatan mulai dan berakhir;
- b. Simbol Kotak/*Process* () untuk mendeskripsikan proses atau kegiatan eksekusi;
- c. Simbol Belah Ketupat/*Decision* () untuk mendeskripsikan kegiatan pengambilan keputusan;
- d. Simbol Anak Panah/Panah/Arrow () untuk mendeskripsikan arah kegiatan (arah proses kegiatan);
- e. Simbol Segilima/*Off-Page Connector* () untuk mendeskripsikan hubungan antar simbol yang berbeda halaman.

J. PERINGATAN

Apabila Penanganan Keluhan dan Banding Pihak Berkepentingan tidak dijalankan, maka akan menurunkan kepuasan pelanggan.

PENANGANAN KELUHAN DAN BANDING PIHAK BERKEPENTINGAN

