



KEMENAG

PANDUAN

MEKANISME SALURAN KOMPLAIN

LAYANAN LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT



LP2M
UIN SATU TULUNGAGUNG

Lembaga Penelitian dan
Pengabdian kepada Masyarakat
UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung



lp2m.uinsatu.ac.id



[@lp2muinsatutulungagung](https://www.facebook.com/lp2muinsatutulungagung)



[@lp2muinsatu](https://www.instagram.com/lp2muinsatu)



0822 5701 0071

MEKANISME SALURAN KOMPLAIN LAYANAN LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG

A. Pendahuluan

Dalam rangka mewujudkan tata kelola layanan yang profesional, akuntabel, transparan, responsif, dan berorientasi pada kepuasan sivitas akademika serta para pemangku kepentingan, Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung menyediakan mekanisme saluran komplain layanan sebagai media penyampaian keluhan, pengaduan, masukan, kritik, maupun saran terhadap seluruh layanan yang diselenggarakan oleh LP2M. Mekanisme ini bertujuan untuk menjamin bahwa setiap komplain ditindaklanjuti secara objektif, cepat, tepat, dan terdokumentasi sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan (continuous quality improvement).

B. Tujuan

Mekanisme saluran komplain bertujuan untuk:

1. Menjamin hak pengguna layanan dalam menyampaikan pengaduan atas pelayanan LP2M.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan penelitian, pengabdian kepada masyarakat, publikasi ilmiah, HKI, KKN, serta layanan akademik lainnya.
3. Mewujudkan budaya pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.
4. Menjadi dasar evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan secara berkelanjutan.

C. Ruang Lingkup

Komplain dapat disampaikan terhadap seluruh layanan LP2M, meliputi:

1. Layanan penelitian.
2. Layanan pengabdian kepada masyarakat.
3. Kuliah Kerja Nyata (KKN).
4. Publikasi ilmiah.
5. Hak Kekayaan Intelektual (HKI).
6. Jurnal ilmiah.
7. Pengelolaan hibah penelitian dan pengabdian.
8. Sistem informasi (Litapdimas dan aplikasi pendukung).
9. Administrasi pelayanan LP2M.
10. Pelayanan lainnya yang menjadi kewenangan LP2M.

D. Media Penyampaian Komplain

Pengguna layanan dapat menyampaikan komplain melalui beberapa saluran berikut:

1. Loker Pelayanan LP2M

2. Disampaikan secara langsung kepada petugas layanan.
3. Surat Resmi
4. Ditujukan kepada Ketua LP2M.
5. Email Resmi LP2M
6. Melalui alamat email resmi LP2M.
7. Formulir Pengaduan Online
8. Melalui website atau Google Form resmi LP2M.
9. WhatsApp Layanan
10. Melalui nomor layanan resmi LP2M.
11. Kotak Saran
12. Yang tersedia di kantor LP2M.
13. Survei Kepuasan Pengguna
14. Diisi secara berkala sebagai media penyampaian kritik dan saran.

E. Mekanisme Penanganan Komplain

Tahap 1

1. Penyampaian Komplain
2. Pengguna layanan menyampaikan komplain dengan melampirkan:
3. Identitas pelapor.
4. Unit pelayanan yang dikomplain.
5. Kronologi kejadian.
6. Bukti pendukung (apabila ada).
7. Harapan atau solusi yang diinginkan.

Tahap 2

1. Registrasi Pengaduan
2. Petugas layanan:
3. menerima laporan;
4. memberikan nomor registrasi pengaduan;
5. mencatat ke dalam buku/register pengaduan;
6. melakukan klasifikasi tingkat pengaduan.
7. Waktu pelayanan: Maksimal 1 hari kerja.

Tahap 3

1. Verifikasi
2. Tim LP2M melakukan:
3. pemeriksaan kelengkapan dokumen;
4. klarifikasi kepada pihak terkait;
5. identifikasi akar permasalahan;
6. penentuan kategori pengaduan.
7. Waktu: 1–3 hari kerja.

Tahap 4

1. Tindak Lanjut
2. Apabila komplain dinyatakan valid, Ketua LP2M menugaskan unit terkait untuk:

3. melakukan penyelesaian masalah;
4. memberikan klarifikasi kepada pelapor;
5. melakukan perbaikan layanan;
6. menyusun rekomendasi pencegahan agar tidak terulang.
7. Waktu: Maksimal 5 hari kerja sejak hasil verifikasi diterima.

Tahap 5

1. Penyampaian Hasil
2. LP2M menyampaikan hasil penyelesaian kepada pelapor melalui:
3. email,
4. WhatsApp,
5. surat resmi,
6. atau pertemuan langsung.
7. Apabila pelapor belum puas, dapat mengajukan keberatan untuk dilakukan peninjauan kembali.

Tahap 6

1. Dokumentasi dan Evaluasi
2. Seluruh pengaduan:
3. didokumentasikan;
4. dianalisis setiap semester;
5. dijadikan bahan Rapat Tinjauan Manajemen;
6. digunakan sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan.

F. Standar Waktu Penyelesaian

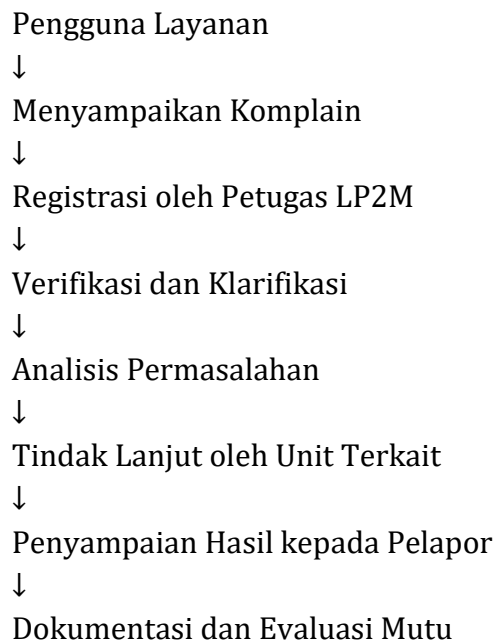
Tahapan	Waktu Maksimal
Registrasi Pengaduan	1 Hari Kerja
Verifikasi	1–3 Hari Kerja
Tindak Lanjut	5 Hari Kerja
Penyampaian Hasil	1 Hari Kerja
Total Penyelesaian	Maksimal 10 Hari Kerja

G. Prinsip Penanganan Komplain

Seluruh komplain ditangani berdasarkan prinsip:

1. Kerahasiaan identitas pelapor.
2. Objektivitas.
3. Profesionalitas.
4. Transparansi.
5. Akuntabilitas.
6. Responsivitas.
7. Non-diskriminatif.
8. Penyelesaian yang berkeadilan.

H. Alur Penanganan Komplain



I. Monitoring dan Evaluasi

LP2M melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pelaksanaan mekanisme saluran komplain secara berkala melalui:

1. analisis tren pengaduan;
2. evaluasi waktu penyelesaian komplain;
3. survei kepuasan pengguna layanan;
4. audit mutu internal;
5. Rapat Tinjauan Manajemen (RTM); dan
6. penyusunan rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan.
7. Hasil evaluasi menjadi dasar penyempurnaan standar operasional prosedur, penguatan budaya pelayanan prima, serta pengembangan sistem manajemen mutu LP2M.

J. Mekanisme Komplain

Mekanisme saluran komplain ini disusun untuk memberikan kemudahan kepada sivitas akademika dan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, keluhan, kritik, saran, maupun apresiasi terhadap layanan LP2M secara cepat, mudah diakses, transparan, dan akuntabel melalui berbagai media komunikasi digital.

1. Saluran Komplain Resmi

Pengguna layanan dapat menyampaikan komplain melalui media berikut.

Media	Kanal Layanan	Fungsi
Website LP2M	https://lp2m.uinsatu.ac.id/	Form kontak, informasi layanan, dan penyampaian pengaduan
Email	lp2m@uinsatu.ac.id	Pengaduan resmi beserta dokumen pendukung

WhatsApp	0822-5701-0071	Konsultasi, informasi, dan pengaduan cepat
Instagram LP2M	Direct Message (DM) atau komentar pada akun resmi LP2M	Penyampaian keluhan, saran, dan permintaan informasi
YouTube LP2M	Kolom komentar atau informasi kontak pada kanal resmi	Masukan terhadap konten, layanan, maupun kegiatan LP2M
TikTok LP2M	Direct Message (DM) atau komentar pada akun resmi LP2M	Pengaduan dan masukan terhadap layanan digital LP2M

2. Tata Cara Penyampaian Komplain

Pelapor menyampaikan informasi sekurang-kurangnya meliputi:

- Nama lengkap.
- Status pelapor (Dosen, Mahasiswa, Tenaga Kependidikan, Mitra, atau Masyarakat).
- Nomor telepon atau alamat email yang dapat dihubungi.
- Jenis layanan yang dikomplain.
- Uraian permasalahan secara jelas.
- Waktu kejadian.
- Bukti pendukung (foto, tangkapan layar, dokumen, atau video) apabila tersedia.

3. Mekanisme Penanganan Komplain

- Penerimaan Komplain
- Admin media sosial atau petugas layanan menerima komplain yang masuk melalui:
 - Website LP2M
 - Email
 - WhatsApp
 - Instagram
 - YouTube
 - TikTok
- Setiap komplain dicatat dalam Register Pengaduan LP2M.
- Waktu respon awal: maksimal 1 × 24 jam kerja.

4. Verifikasi

- Petugas melakukan:
 - verifikasi identitas pelapor;
 - pemeriksaan kelengkapan informasi;
 - klasifikasi jenis pengaduan; dan
 - koordinasi dengan unit terkait apabila diperlukan.
- Waktu verifikasi: maksimal 2 hari kerja.

5. Tindak Lanjut

Komplain yang telah diverifikasi diteruskan kepada unit atau pusat layanan yang berwenang untuk dilakukan:

- klarifikasi;
- penyelesaian permasalahan;
- perbaikan layanan; dan/atau
- pemberian solusi kepada pengguna layanan.

e) Waktu penyelesaian: maksimal 5 hari kerja.

6. Penyampaian Hasil

Hasil penyelesaian disampaikan kembali kepada pelapor melalui media yang digunakan saat menyampaikan komplain atau melalui email/WhatsApp apabila diperlukan. Apabila pelapor belum puas terhadap hasil penyelesaian, pelapor dapat mengajukan keberatan untuk dilakukan penelaahan ulang oleh pimpinan LP2M.

7. Dokumentasi dan Evaluasi

- a) Seluruh komplain didokumentasikan sebagai bahan;
- b) evaluasi mutu layanan;
- c) rapat evaluasi berkala;
- d) penyempurnaan SOP pelayanan;
- e) peningkatan kepuasan pengguna layanan.

8. Standar Waktu Layanan

Tahapan	Standar Waktu
Respon awal	Maksimal 1 × 24 jam kerja
Verifikasi	Maksimal 2 hari kerja
Penyelesaian	Maksimal 5 hari kerja
Penyampaian hasil	Maksimal 1 hari kerja
Total penyelesaian	Maksimal 8 hari kerja

9. Alur Saluran Komplain





Penyampaian Tanggapan kepada Pelapor



Dokumentasi dan Evaluasi Mutu Layanan

10. Komitmen Layanan

- a) LP2M UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung berkomitmen untuk:
- b) memberikan respon yang cepat, sopan, dan profesional;
- c) menjaga kerahasiaan identitas pelapor;
- d) menangani setiap komplain secara objektif dan tidak diskriminatif;
- e) menjadikan setiap komplain sebagai dasar peningkatan kualitas layanan penelitian, pengabdian kepada masyarakat, publikasi ilmiah, KKN, HKI, dan seluruh layanan LP2M secara berkelanjutan.

K. Penutup

Mekanisme Saluran Komplain Layanan LP2M UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung merupakan bagian dari sistem penjaminan mutu internal yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dengan tersedianya mekanisme yang jelas, mudah diakses, transparan, dan akuntabel, diharapkan setiap masukan dari pengguna layanan dapat dikelola secara efektif sehingga mendukung terwujudnya pelayanan prima serta tata kelola LP2M yang profesional, adaptif, dan berkelanjutan.