



**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

STANDAR KOMPLAIN CIVITAS



USAHID
Universitas Sahid


**BADAN PENJAMINAN MUTU DAN
PENGEMBANGAN PENDIDIKAN**

Jalan Prof. Dr. Supomo, SH No. 84, Tebet Jakarta 12870
Telp: (021) 8312813-15, Fax: (021) 8354763

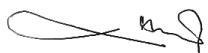

STANDAR KOMPLAIN CIVITAS

**BADAN PENJAMINAN MUTU DAN
PENGEMBANGAN PENDIDIKAN**

Jalan Prof. Dr. Supomo, SH No. 84, Tebet Jakarta 12870
Telp: (021) 8312813-15, Fax: (021) 8354763

	BADAN PENJAMINAN MUTU DAN PENGEMBANGAN PENDIDIKAN	Kode : SPMI-USAHID/SM/TM/015/2025
	STANDAR KOMPLAIN CIVITAS	Tanggal : 03 Maret 2025

STANDAR KOMPLAIN CIVITAS

PROSES	PENANGGUNG JAWAB		
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1. Ditetapkan Oleh	Prof. Dr. Ir. Giyatmi, M. Si	Rektor	
2. Dipertimbangkan Oleh	Prof. Dr. Nafiah Ariyani, SE, M.Si	Ketua Senat	
3. Disetujui Oleh	Prof. Dr. H. Nugroho B Sukamdani, MBA., BET	Ketua Umum Yayasan Sahid Jaya	
4. Dikendalikan Oleh	Bernard Hasibuan, S.Pd, MMSI, Ph.D	Kepala BPMPP	

DAFTAR ISI

1. Visi, Misi dan Tujuan Universitas Sahid	1
2. Rasional.....	2
3. Pihak Yang Bertanggung Jawab Untuk Memenuhi Standar.....	2
4. Daftar Istilah	3
5. Pernyataan Isi Standard dan Indikator Keberhasilan	3
6. Strategi Pencapaian Standar.....	4
7. Indikator Capaian Standar.....	4
8. Referensi	5

STANDAR

KOMPLAIN CIVITAS

1. Visi, Misi dan Tujuan Universitas Sahid

Universitas Sahid Jakarta menetapkan visi tahun 2030 adalah:

‘Menjadi universitas unggul yang bercirikan kepariwisataan dan kewirausahaan’

Visi ini diuraikan sebagai berikut:

- Universitas yang unggul merupakan perguruan tinggi yang memenuhi kepatuhan (compliance) guna menghasilkan lulusan yang unggul. Lulusan yang unggul berarti: lulusan memiliki kompetensi dalam pengetahuan, keterampilan dan sikap.
- Kepariwisata adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara masyarakat, pemerintah dan pengusaha (UU Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata).
- Kewirausahaan merupakan keseluruhan kegiatan guna menanamkan jiwa kewirausahaan pada lulusan yang meliputi semangat, sikap, perilaku, dan kemampuan seseorang dalam menangani usaha atau kegiatan yang mengarah pada upaya mencari, menciptakan, menerapkan cara kerja dan teknologi, dan produk baru dengan meningkatkan efisiensi dalam rangka memberi pelayanan yang lebih baik dan keuntungan yang lebih besar (Perpres Nomor 22 Tahun 2022 tentang Kewirausahaan Nasional).

Untuk mencapai visi, maka misi Universitas Sahid tahun 2030 adalah:

- 1) menyelenggarakan tata kelola universitas yang sehat (*good university governance*) dalam pelaksanaan otonomi perguruan tinggi;
- 2) menyelenggarakan Pendidikan Tinggi melalui sistem pendidikan dan pengajaran yang bermutu bercirikan Kepariwisata dan Kewirausahaan;
- 3) menyelenggarakan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat bercirikan Kepariwisata dan Kewirausahaan.

Tujuan yang ingin dicapai oleh Universitas Sahid Jakarta berdasarkan visi dan misi adalah :

- 1) mewujudkan USAHID sebagai perguruan tinggi dengan tata kelola yang sehat.
- 2) menghasilkan lulusan yang kompeten di bidangnya dengan keunggulan kepariwisataan dan kewirausahaan.

- 3) menghasilkan Ipteks yang bermanfaat dengan keunggulan kepariwisataan dan kewirausahaan
- 4) memberikan pelayanan akademik mengikuti perkembangan digital.
- 5) mengembangkan kerjasama nasional dan internasional dalam mewujudkan USAHID yang unggul.

2. Rasional

Universitas Sahid sebagai institusi pendidikan tinggi yang berkomitmen pada peningkatan mutu layanan akademik dan non-akademik perlu menyediakan mekanisme yang transparan, adil, dan responsif dalam menanggapi berbagai keluhan (komplain) dari civitas akademika, baik komplain dari mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, maupun mitra eksternal.

Komplain yang tidak ditangani dengan baik dapat menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan terhadap institusi, dapat memicu konflik berkepanjangan, serta menghambat proses peningkatan mutu secara berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan suatu standar komplain yang sistematis dan terdokumentasi dengan baik, sehingga setiap keluhan yang masuk dapat ditindaklanjuti secara objektif, akuntabel, dan dalam waktu yang wajar. Dengan adanya standar ini, Universitas Sahid diharapkan dapat membangun lingkungan kampus yang lebih inklusif, komunikatif, dan berorientasi pada perbaikan berkelanjutan dalam semua lini pelayanan.

3. Pihak Yang Bertanggung Jawab Untuk Memenuhi Standar

Pihak yang bertanggung jawab untuk memenuhi standar adalah:

- 1) Rektor
- 2) Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
- 3) Wakil Rektor Bidang Keuangan, SDM dan Marketing
- 4) Ka, BPMPP
- 5) Unit yang terkait dengan komplain

4. Daftar Istilah

Deskripsi istilah yang digunakan pada standar kompetensi adalah sebagai berikut :

- 1) Komplain adalah ungkapan ketidakpuasan atau keluhan yang disampaikan oleh civitas akademika terhadap layanan akademik maupun non-akademik.

- 2) Civitas akademika adalah seluruh anggota lingkungan Universitas Sahid, termasuk mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, dan pimpinan.
- 3) Tim Review Komplain adalah pimpinan yang ditunjuk untuk memberi tanggapan atas komplain yang diterima.
- 4) Penanganan komplain adalah proses yang mencakup penerimaan, review, investigasi, tindak lanjut, dan penyelesaian terhadap komplain yang diterima.
- 5) Tindak lanjut komplain adalah langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan atau merespons komplain sesuai dengan hasil review.
- 6) Evaluasi komplain adalah proses peninjauan terhadap data komplain untuk kepentingan peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan.

5. Pernyataan Isi Standard dan Indikator Keberhasilan

- a. Wakil Rektor II melalui Direktur Sumber Daya Manusia dan Infrastruktur (SDMI) harus menyediakan ruang/wadah/media berupa barcode untuk civitas dapat menyampaikan keluhan/komplain
- b. Wakil Rektor II melalui Direktur SDMI memastikan media komplain dapat diakses oleh seluruh civitas akademika
- c. Kepala BPM harus merekap komplain dan menyampaikan pada Tim Review Komplain setiap periode komplain
- d. Tim Review Komplain harus memberi tanggapan atas komplain yang diterima setiap periode komplain
- e. Kepala BPM harus menyampaikan tanggapan komplain dari Tim Review Komplain kepada unit penerima komplain setiap periode komplain
- f. Unit penerima komplain harus melaporkan hasil tindak lanjut komplain pada Ka. BPMPP

6. Strategi Pencapaian Standar

Strategi untuk mencapai standar komplain civitas adalah

- 1) Sosialisasi prosedur dan saluran komplain kepada seluruh civitas akademika secara berkala.
- 2) Digitalisasi sistem penanganan komplain, misalnya melalui formulir online yang dapat diakses via barcode scan
- 3) Pemantauan dan evaluasi berkala atas komplain yang masuk dan penanganannya.

- 4) Tindak lanjut hasil evaluasi dalam bentuk rekomendasi perbaikan layanan dan kebijakan.

7. Indikator Capaian Standar

No	Ketercapaian	Indikator
1	Tersedianya dokumen resmi berupa SOP Penanganan Komplain	Tersedia
2	Tersedianya media digital dalam bentuk barcode untuk penyampaian komplain	Tersedia
3	Jumlah komplain per minggu	0 (<i>zero complain</i>)
4	Jumlah komplain yang ditindak lanjuti	100%

Referensi

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
2. Permendikbudristek Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi.
3. SK Rektor Nomor 110/USJ-01/A-50/2022 tentang Pedoman Kehidupan Kampus Universitas Sahid
4. Pedoman Etika Kehidupan Kampus Universitas Sahid 2022