Standard Operating Procedure

PENYAMPAIAN DAN PENANGANAN KELUHAN

Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan

Universitas Brawijaya

Malang

2017

LEMBAR IDENTIFIKASI

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10/F06/2/HK.01.02.a/008
		10 November 2017
	Penyampaian dan Penanganan Keluhan	Revisi 2
		Halaman 2 dari 7

PENYAMPAIAN DAN PENANGANAN KELUHAN

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Oktiyas Muzaky L,ST.,M.Sc	Sekretaris Jurusan PSPK	ttd	7-11-2017
2. Pemeriksaan	Dr. Ir. Daduk Setyohadi, MP	Ketua Jurusan PSPK	ttd	7-11-2017
3. Persetujuan	Andi Kurniawan, S.Pi, M.Eng	Wakil Dekan I FPIK	ttd	8-11-2017
4. Penetapan	Dr. Ir. Happy Nursyam., MS	Dekan FPIK	ttd	10-11-2017
5. Pengendalian	Rarasrum Dyah K, S.Kel, M.Sc, M.Si	Ketua UJM PSPK	ttd	13-11-2017

Daftar Isi

Daftar Isi ii
Tujuan 1
Ruang Lingkup 1
Definisi 1
Referensi 1
Garis Besar Prosedur..... 1
Bagan Alir..... 2
Borang Keluhan Pelanggan (007020...)..... 3

Tujuan

Menjadi pedoman bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh unit kerja baik akademik yang berhubungan dengan proses belajar mengajar maupun non akademik di Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan Universitas Brawijaya (PSPK) dan pedoman bagi UJM serta unit kerja terkait dalam menangani keluhan pelanggan.

Ruang Lingkup

Berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh Jurusan PSPK, baik akademik maupun non akademik.

Definisi

1. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh Jurusan PSPK baik berupa jasa, barang, maupun tindakan administrasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik internal (mahasiswa, dosen, dan pegawai) maupun eksternal (alumni, pengguna lulusan rekanan, lembaga lain, maupun masyarakat luas).
2. Media penyampaian adalah perlengkapan baik nyata maupun virtual tempat pelanggan menyampaikan keluhan berupa kotak (Drop Box), alamat e-mail khusus, dan menu keluhan pelanggan pada laman Jurusan PSPK.
3. Subyek keluhan adalah jenis layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan.
4. UJM adalah lembaga fungsional yang dibentuk Kajur dan diberi tugas untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di tingkat Jurusan, termasuk menangani mekanisme penanganan keluhan pelanggan di Jurusan PSPK.

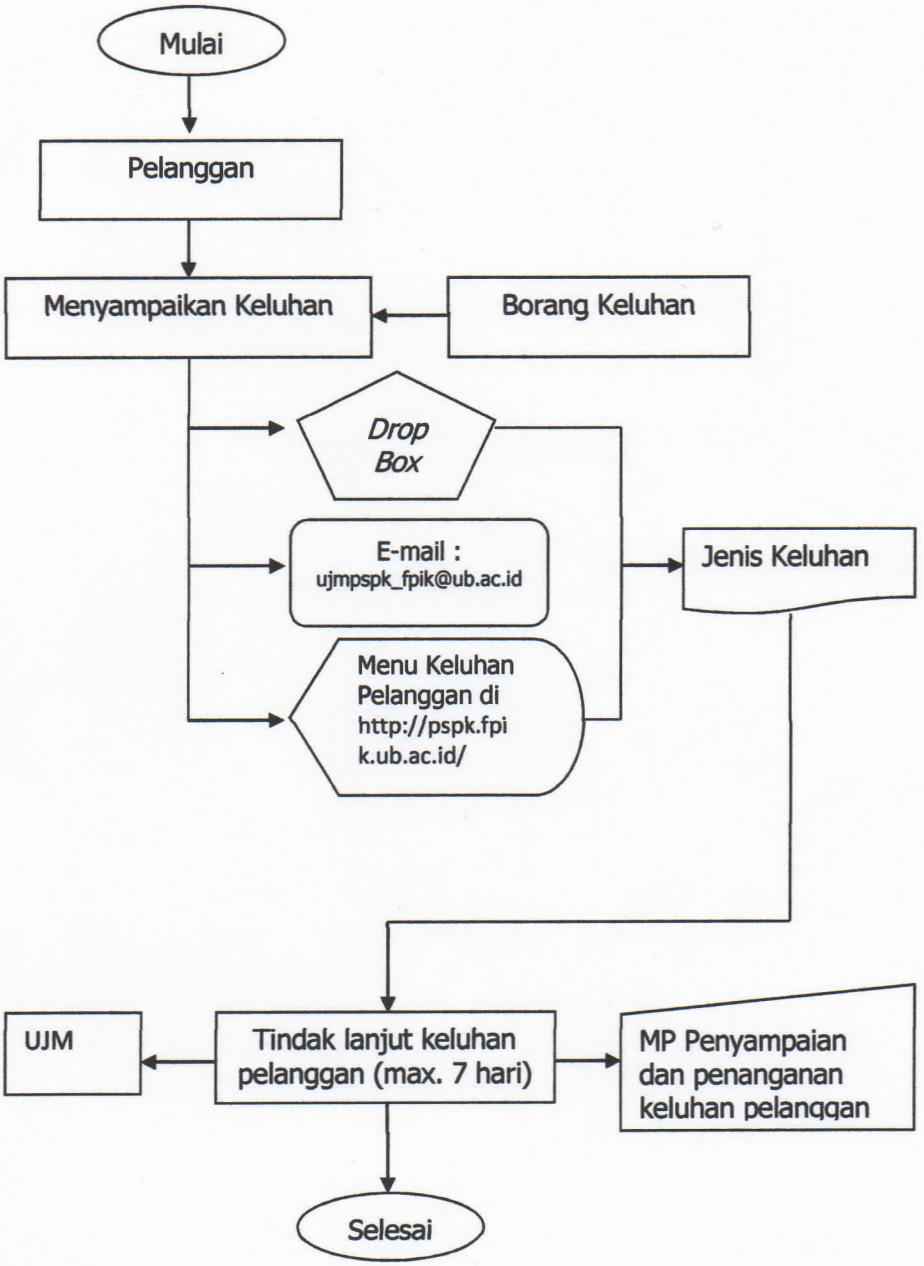
Referensi

1. Manual Mutu

Garis Besar Prosedur

1. UJM membuat dan mengelola media penyampaian berupa drop box, alamat e-mail, dan menu keluhan pada laman Jurusan PSPK.
2. Drop box ditempatkan di depan ruang program studi ilmu kelautan, program studi pemanfaatan sumberdaya perikanan dan di depan ruang jurusan PSPK.
3. UJM menyediakan borang keluhan pelanggan dan ditempatkan bersama/disamping drop box.
4. Pelanggan menyampaikan keluhan dengan cara:
   a. mengisi borang keluhan yang terdapat pada drop box dan memasukkan ke dalam drop box; atau
   b. mengirim keluhan melalui e-mail ke alamat e-mail ujmpspk_fpik@ub.ac.id dengan subjek "Keluhan Pelanggan";
   c. mengisi dan mengirim borang keluhan pelanggan pada menu Keluhan Pelanggan dilaman Jurusan PSPK (http://pspk.fpik.ub.ac.id/)
   d. mengisi point 11 (masukan dan saran) pada kuisioner *tracer study* bagi alumni dan pengguna lulusan
5. Keluhan yang disampaikan harus mencantumkan:
   a. *Informasi identitas pelanggan*
   b. Uraian mengenai keluhan dan informasi mengenai peristiwa layanan yang dikeluhkan serta pihak yang memberikan layanan.
   c. Usulan solusi
6. Apabila diperlukan, kerahasiaan identitas pelanggan yang menyampaikan keluhan dijamin oleh UJM.
7. UJM memeriksa dan menerima keluhan yang diterima melalui ketiga media penyampaian 1 (satu) bulan sekali dan menindaklanjutinya sesuai dengan mekanisme penanganan keluhan pelanggan.
8. UJM menyampaikan pemberitahuan bahwa keluhan telah ditindaklanjuti melalui pemberitahuan tindaklajut keluhan yang ditempel pada papan pengumuman jurusan PSPK atau mengirimkan surat elektronik kepada pelanggan yang bersangkutan. Keluhan akan ditindaklanjuti selambat-lambatnya 7 hari sejak keluhan diverifikasi.

Bagan Alir



Gambar 1. Bagan alir penyampaian keluhan pelanggan

Lampiran
Borang keluhan pelanggan

BORANG KELUHAN PELANGGAN
Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan (PSPK)

ID_Keluhan	*(diisi oleh petugas)*	
Tanggal		
Identitas pelanggan (wajib diisi)		☐**Dirahasiakan** ☐ **Tidak dirahasiakan**
Instansi/Unit kerja		
Pekerjaan		
Alamat email/No.Hp		
Subjek Keluhan		
Uraian Keluhan :		
Usulan Solusi :		
Verifikasi *(diisi oleh petugas)*	**Rencana Tindak Lanjut** *(diisi oleh petugas)*	