

Standard Operating Procedure
Penanganan Keluhan dan Evaluasi Kepuasan
Pelanggan




Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan

Universitas Brawijaya

Malang

2017

LEMBAR IDENTIFIKASI

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10/F06/2/HK.01.02.a/024
		10 November 2017
	Penanganan Keluhan dan Evaluasi Kepuasan Pelanggan	Revisi 1
		Halaman i dari iii

Penanganan Keluhan dan Evaluasi Kepuasan Pelanggan

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Oktyas 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

LEMBAR IDENTIFIKASI	i
DAFTAR ISI	i
A. Tujuan	1
B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait	1
C. Istilah dan Definisi	1
D. Urutan Prosedur	1
E. Bagan Alir	3
F. Referensi	4

A. Tujuan

Menjadi pedoman bagi penanganan dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait dengan layanan yang diberikan oleh unit kerja baik akademik maupun non akademik di Jurusan PSPK.

B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait

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

C. Istilah dan Definisi

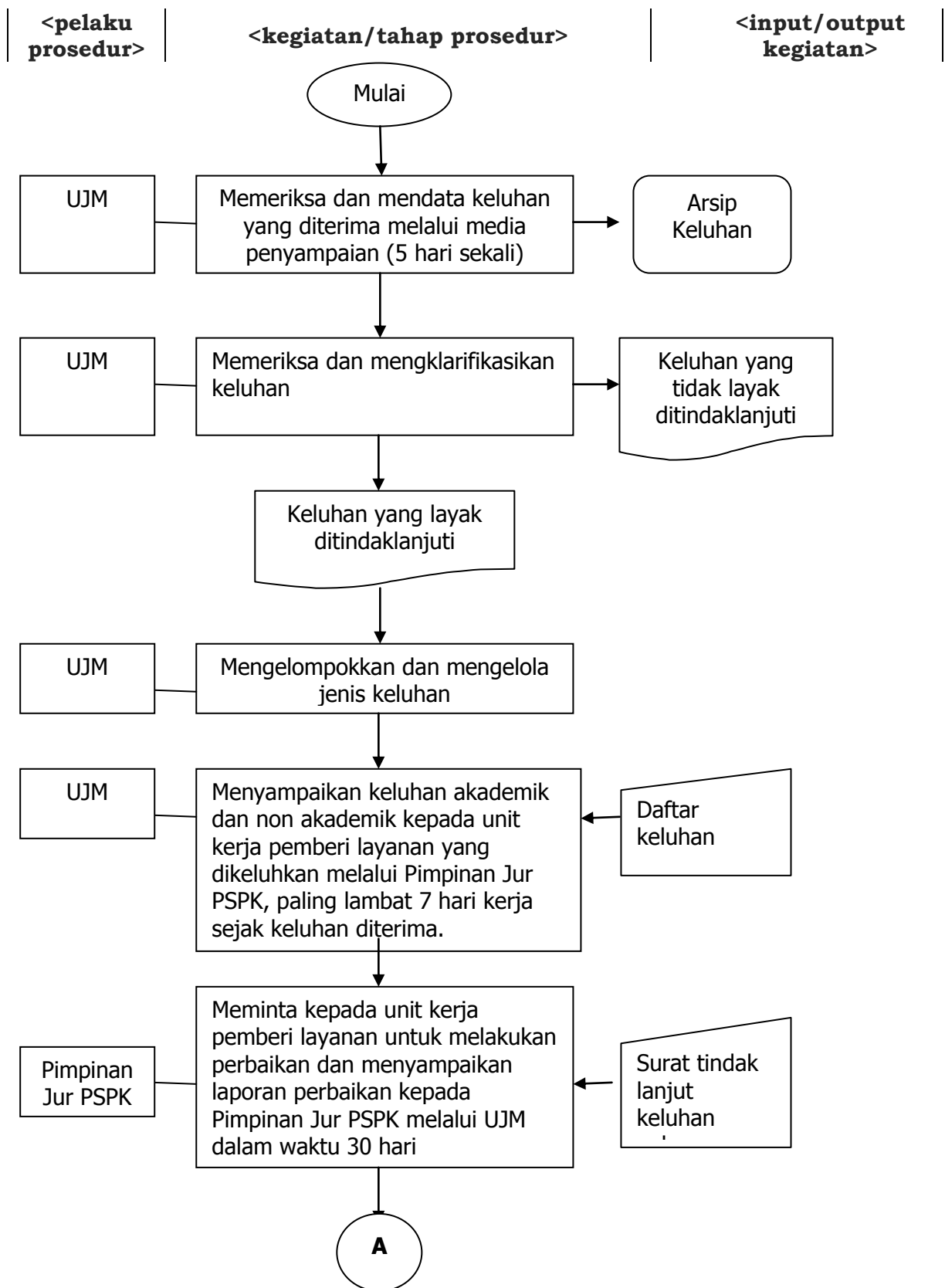
1. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh Jurusan PSPK baik berupa jasa, barang, maupun tindakan administrasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik internal (mahasiswa, dosen, dan pegawai) maupun eksternal (rekanan, lembaga lain, maupun masyarakat 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.
5. Keluhan Akademik adalah keluhan yang menyangkut bidang pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
6. Keluhan non akademik adalah keluhan selain keluhan akademik (misal: sarana prasarana, keuangan, kepegawaian).

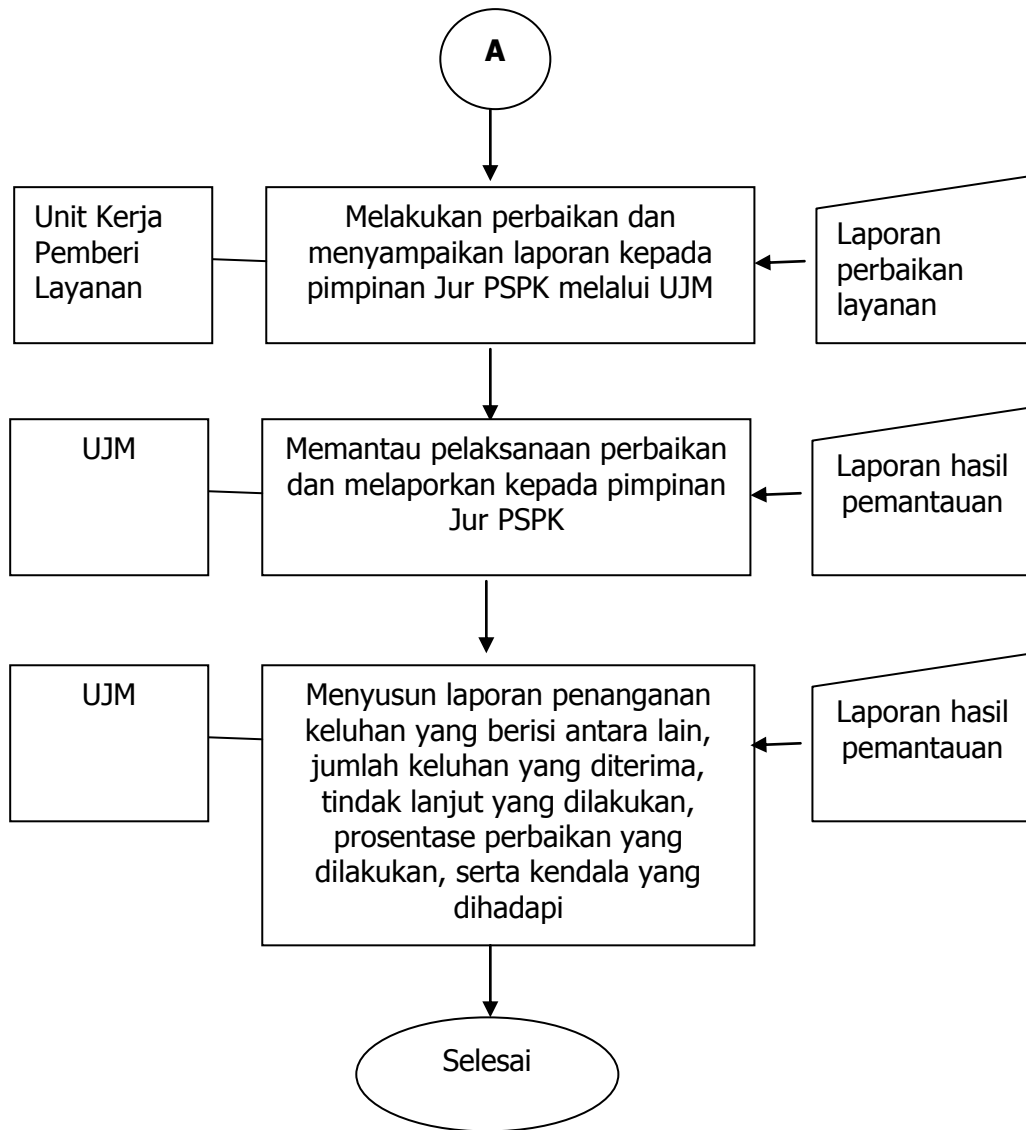
D. Urutan Prosedur

1. UJM secara berkala (5 hari sekali) memeriksa dan mendata keluhan yang diterima melalui media penyampaian yang disediakan.
2. UJM memeriksa dan mengklasifikasikan keluhan yang lengkap dan layak ditindaklanjuti dan keluhan yang tidak lengkap serta tidak layak ditindaklanjuti.
3. UJM mengelompokkan keluhan yang diterima menjadi dua klasifikasi, yaitu keluhan di bidang layanan akademik dan keluhan di bidang non akademik.

4. UJM mendata keluhan akademik dan non akademik dalam borang daftar keluhan yang disediakan.
5. UJM menyampaikan keluhan akademik dan non akademik kepada unit kerja pemberi layanan yang dikeluhkan melalui Pimpinan PSPK, paling lambat 7 hari kerja sejak keluhan diterima.
6. Dalam waktu 30 hari kerja Pimpinan PSPK meminta kepada unit kerja pemberi layanan untuk melakukan perbaikan dan menyampaikan laporan perbaikan kepada Pimpinan PSPK melalui UJM.
7. UJM memantau pelaksanaan perbaikan dan melaporkan kepada Pimpinan Universitas.
8. Setiap akhir tahun, UJM menyusun laporan penanganan keluhan pelanggan yang berisi antara lain, jumlah keluhan yang diterima, tindak lanjut yang dilakukan, prosentase perbaikan yang dilakukan, serta kendala yang dihadapi.

E. Bagan Alir





F. Referensi

1. Manual Mutu