

Standard Operating Procedure
Penyampaian Keluhan




Jurusan Pemanfaatan Sumberdaya Perikanan dan Kelautan

Universitas Brawijaya

Malang

2017

LEMBAR IDENTIFIKASI

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10/F06/2/HK.01.02.a/025
		10 November 2017
	Penyampaian Keluhan	Revisi 1
		Halaman i dari iii

Penyampaian Keluhan

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
G. Lampiran	5

A. Tujuan

Menjadi pedoman bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh unit kerja baik akademik 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.

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

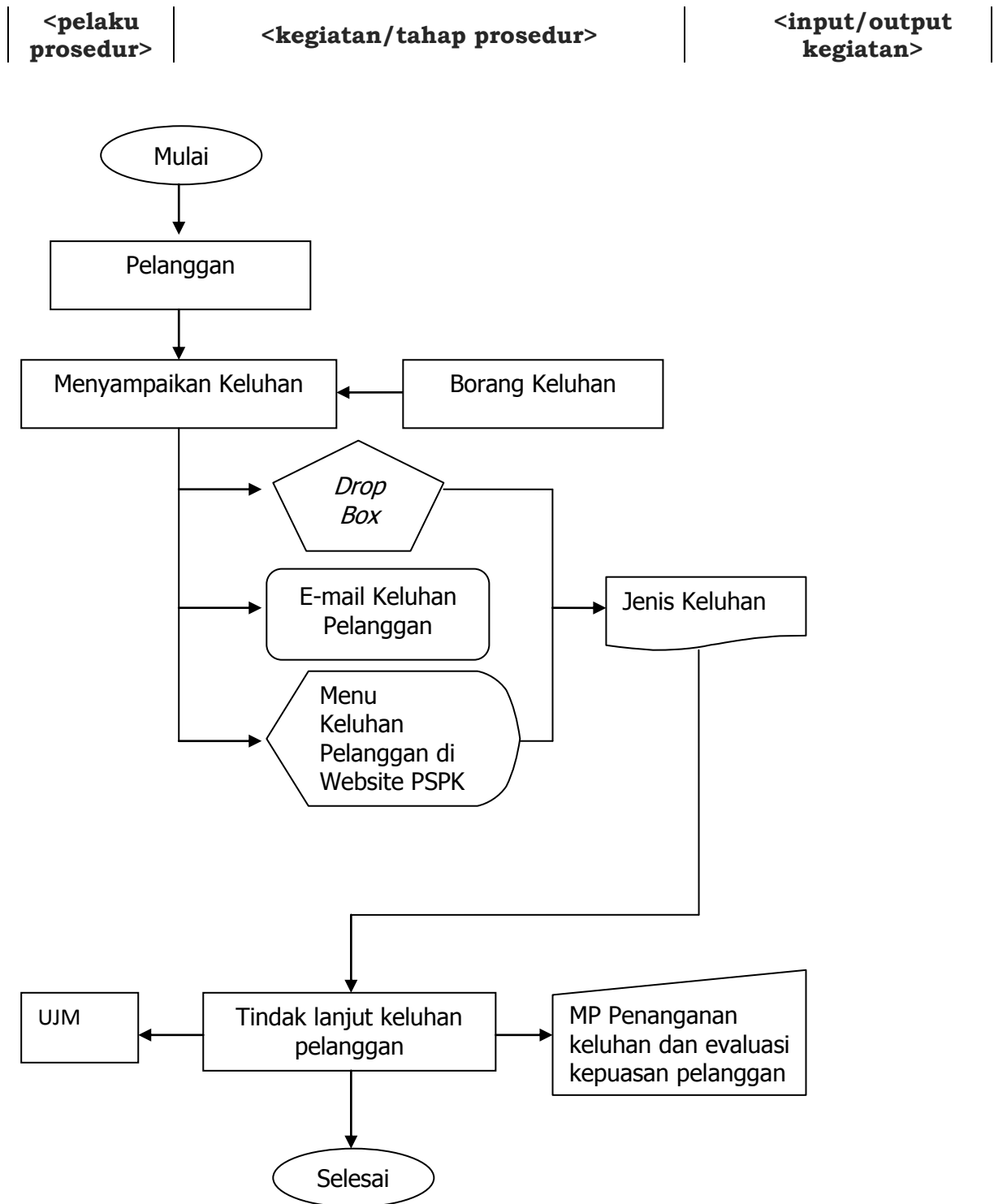
1. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh Jurusan PSPK baik berupa jasa, barang, maupun tindakan administrasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik internal (mahasiswa, dosen, dan pegawai) maupun eksternal (rekanan, lembaga lain, maupun masyarakat 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 Kajar dan diberi tugas untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di tingkat Jurusan, termasuk menangani mekanisme penanganan keluhan pelanggan di Jurusan PSPK.

D. Urutan 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 Jurusan PSPK serta di tempat-tempat strategis yang lain.
3. UJM menyediakan borang keluhan pelanggan dan ditempatkan bersama/disamping drop box.
4. Pelanggan menyampaikan keluhan dengan cara:
 - a. mengisi borang keluhan dan memasukkan ke dalam drop box; atau
 - b. mengirim keluhan melalui e-mail ke alamat e-mail keluhan pelanggan; atau

- c. mengisi dan mengirim borang keluhan pelanggan pada menu Keluhan Pelanggan dilaman Jurusan PSPK.
5. Keluhan yang disampaikan harus mencantumkan:
 - a. Subyek keluhan
 - b. Uraian mengenai keluhan dan informasi mengenai peristiwa layanan yang dikeluhkan serta pihak yang memberikan layanan.
 - c. Usulan solusi
 - d. Nama pelanggan
 - e. Alamat e-mail
6. Apabila diperlukan, kerahasiaan identitas pelanggan yang menyampaikan keluhan dijamin oleh UJM.
7. UJM memeriksa dan menerima keluhan yang diterima melalui ketiga media penyampaian 5 (lima) hari sekali dan menindaklanjutinya sesuai dengan mekanisme penanganan keluhan pelanggan.
8. UJM menyampaikan pemberitahuan kepada pelanggan melalui e-mail, bahwa keluhan telah diterima dan sedang ditindaklanjuti selambat-lambatnya 7 hari kerja sejak keluhan disampaikan.

E. Bagan Alir



F. Referensi

1. Manual Mutu

G. Lampiran

Borang Keluhan Pelanggan 00702 0....

Tanggal :
Nama Pelanggan :
Pekerjaan :
NIP/NIM/NIK :
Unit Kerja/Instansi :
Alamat E-mail :
Nomor HP :

Subyek Keluhan atau Layanan yang Dikeluhkan:
Unit Kerja yang Dikeluhkan :
Uraian Keluhan :
Usulan Solusi :

Yang menyatakan,

(_____)*

* Tanda tangan dan nama terang dicantumkan pada borang hardcopy. Jika disampaikan melalui e-mail atau laman FKUB, cukup dengan nama terang, tanda tangan tidak diperlukan