



FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Kode/No : UN10/F10/09/HK.01.02.a/007

Tanggal: 26 Januari 2018

PROSEDUR PENGAJUAN DAN
PENANGANAN KOMPLAIN

Revisi: 0

Halaman: 1 dari 10

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PROSEDUR PENGAJUAN DAN PENANGANAN KOMPLAIN

FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Rizky LR Silalahi, STP,M.Sc	Ketua GJM FTP	ttd	26 Januari 2018
2. Pemeriksaan	Agustin Krisna Wardani, PhD	Wakil Dekan I FTP	ttd	26 Januari 2018
3. Persetujuan	Dr. Ir. Sudarminto S.Y	Dekan FTP	ttd	26 Januari 2018
4. Penetapan	Dr. Ir. Sudarminto S.Y	Dekan FTP	ttd	26 Januari 2018
5. Pengendalian	Rizky L.R. Silalahi, M.Sc	Ketua GJM FTP	ttd	26 Januari 2018

Daftar Isi

Halaman depan dan pengesahan	1
Daftar isi	2
Tujuan prosedur	3
Luas lingkup prosedur dan penggunaannya	3
Definisi istilah	3
Prosedur	3
Pihak yang menjalankan prosedur	3
Bagan alir	4
Catatan	4
Referensi	4
Lampiran	5
1. kuesioner e-complaint	5
2. Kuesioner IKM	6

1. Tujuan Prosedur

Menjadi panduan untuk pengajuan dan penanganan komplain terkait dengan layanan yang diberikan oleh GJM FTP UB serta mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan kuesioner.

2. Luas lingkup prosedur dan penggunaannya

Pengajuan komplain dapat dilakukan oleh pihak-pihak yang menggunakan layanan GJM meliputi:

- a). Peminjaman dokumen mutu
- b). Fasilitasi AIM
- c). Pelaksanaan audit pelayanan prima

3. Definisi istilah

- a). Komplain adalah bentuk keluhan atas ketidaksesuaian pelayanan yang diberikan dengan janji layanan
- b). Dokumen mutu adalah dokumen yang menjadi panduan dan pendukung proses penjaminan mutu
- c). Audit Internal Mutu (AIM) adalah kegiatan audit internal oleh auditor yang ditujukan pada setiap program studi dan laboratorium yang ada di Fakultas
- d). Pelayanan prima adalah proses pemberian layanan oleh program studi dan unit yang ada di Fakultas

4. Prosedur

Pengajuan komplain :

- a) Pelanggan dapat menyampaikan komplain melalui kotak saran dan kuesioner IKM dengan cara menuliskan complain pada kertas saran
- b) Pelanggan memasukkan kertas tersebut ke dalam kotak saran yang tertempel pada dinding di sebelah pintu ruang GJM FTP UB
- c) Pelanggan juga dapat menyampaikan saran melalui e-complaint pada website fakultas

Penanganan komplain :

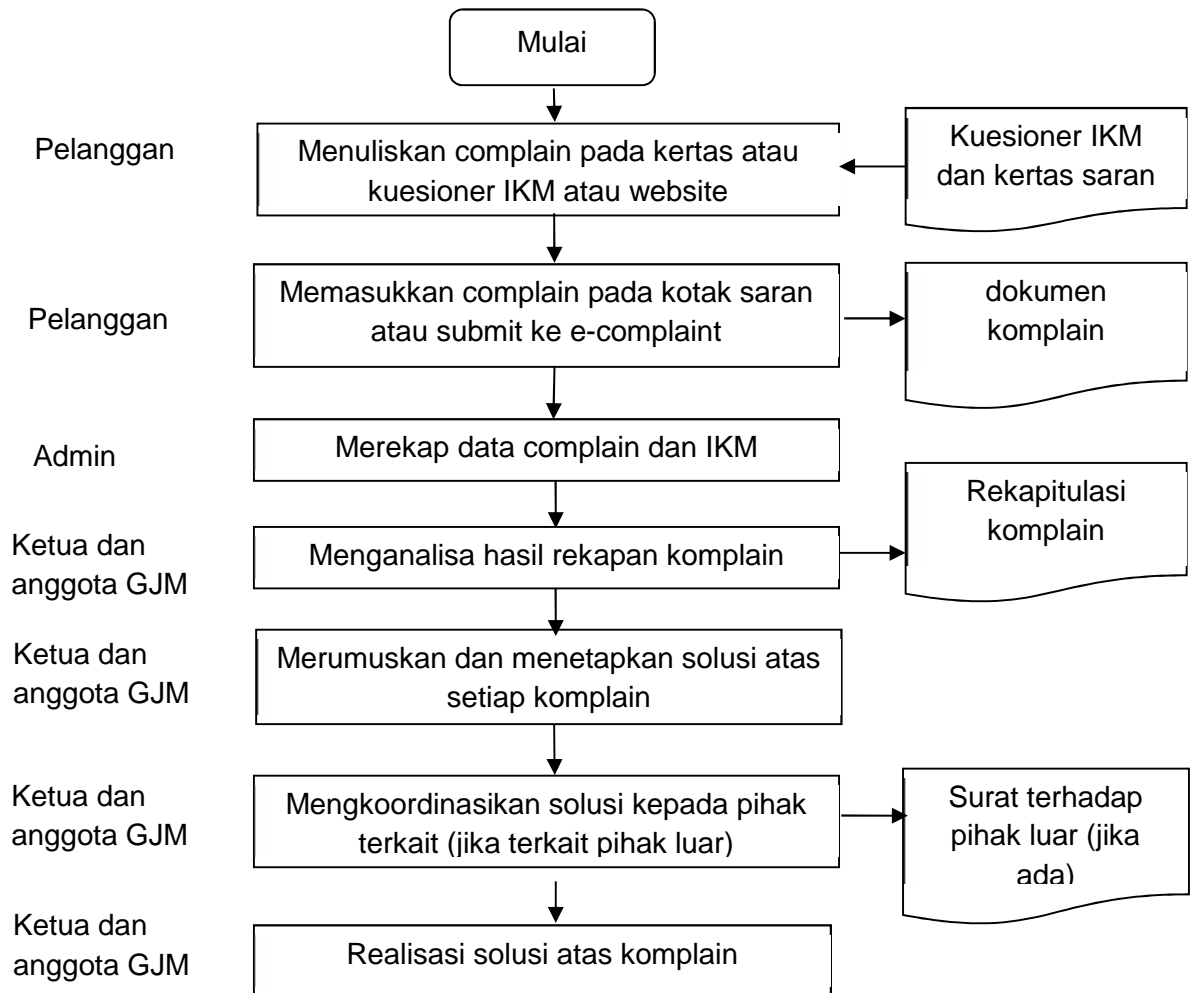
- a) Komplain yang masuk pada kotak saran dan IKM direkap setiap 3 bulan sekali oleh admin GJM
- b) Komplain yang masuk pada e-complaint direkap setiap 6 bulan sekali oleh fakultas
- c) Semua data complain yang masuk dianalisa dan dibahas dalam rapat internal GJM
- d) Dalam rapat internal GJM dicarikan solusi dari setiap complain
- e) Realisasi solusi atas complain yang disampaikan

5. Pihak yang Menjalankan Prosedur

- a. Ketua dan anggota unit

- b. Ketua program studi
- c. Ketua dan anggota laboratorium
- d. Tim akreditasi program studi

6. Bagan Alir



7. Catatan

-

8. REFERENSI :

- a). SPMI UB 2015
- b). Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

9. Lampiran

- Kuesioner e-complaint
- Kuesioner IKM