



FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA	Kode/No: UN10/F10.07/HK.01.02.a/002
	Tanggal: 26 Januari 2018
PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN	Revisi: 0
	Halaman: 1 dari 10

PENANGANAN KELUHAN

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Mas'ud Effendi, STP. MP.	Ketua PSIK FTP	ttd	26 Januari 2018
2. Pemeriksaan	Agustin Krisna Wardhani, STP. MSi. Ph.D.	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	1
Tujuan prosedur	1
Luas lingkup prosedur dan penggunaannya	1
Definisi istilah	1
Prosedur	2
Pihak yang menjalankan prosedur	2
Bagan alir	2
Peringatan tentang Kesehatan dan Keselamatan Kerja	2
Peringatan atas waspada	1
Peralatan, perlengkapan, dan bahan	1
Catatan	2
Referensi	2
Lampiran	3
1. Daftar XXXX	4
2. Daftar XXXX	5

Commented [D1]: Hanya utk lab

1. Tujuan Prosedur
Memastikan terselenggaranya penanganan keluhan dilingkungan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya berjalan dengan baik dan tepat sasaran.
2. Luas lingkup prosedur dan penggunaannya
Ruang lingkup keluhan meliputi semua jenis layanan yang diberikan oleh unit kerja Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya, yaitu :
 - a). Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian
 - b). Tata Pamong, Kepimpinan, Sistem Pengelolaan dan Penjaminan Mutu
 - c). Mahasiswa dan Lulusan
 - d). Sumberdaya Manusia
 - e). Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik
 - f). Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi
 - g). Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat, Kerjasama
 - h). Layanan Teknologi Informasi
3. Definisi istilah
 - a). PSIK adalah unit Pengelola Sistem Informasi dan Kehumasan di lingkungan Fakultas Teknologi Pertanian.
 - b). Keluhan adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal.
 - c). E-complaint adalah sistem informasi yang telah disediakan Universitas Brawijaya untuk menampung keluhan masyarakat.
4. Prosedur
 - a). Ketua Jurusan dan Mahasiswa/LKM memberi surat kepada Pemohon Menyampaikan keluhan, melalui: laman: www.e-complaint.ub.ac.id
 - b). PSIK akan setiap hari memeriksa dan mendata serta mengumpulkan keluhan yang diterima.
 - c). PSIK Setiap hari menyerahkan hasil kompilasi keluhan pengguna jasa layanan kepada PPID
 - d). Setiap hari memeriksa dan mengklasifikasi keluhan yang lengkap dan layak ditindaklanjuti, serta keluhan yang tidak lengkap dan tidak layak ditindaklanjuti, untuk segera di proses.
 - e). PSIK Melakukan klarifikasi dan menyampaikan kepada PPID, bisa melalui e-mail atau tertulis, selambat-lambatnya 4 hari kerja. Apabila diperlukan perbaikan secara fisik, dalam klarifikasi tersebut disebutkan waktu penyelesaian.

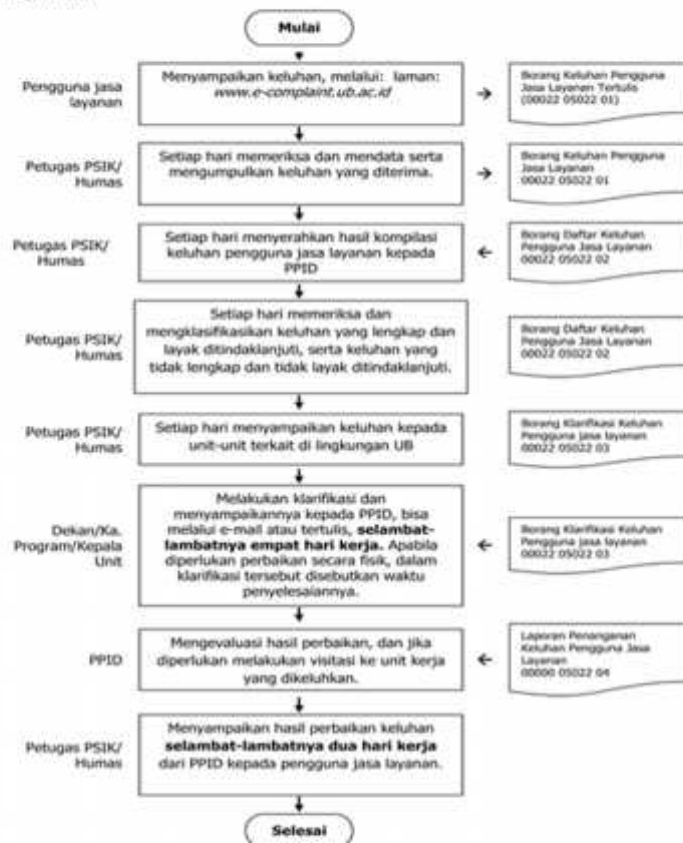
- f). Mengevaluasi hasil perbaikan, dan jika diperlukan melakukan visitasi ke unit kerja yang dikeluhkan
- g). Menyampaikan hasil perbaikan keluhan selambat-lambatnya 2 hari kerja dari PPID kepada pengguna jasa layanan PSIK

5. Pihak yang Menjalankan Prosedur

- a. Ketua PSIK
- b. Staff / Admin PSIK

6. Bagan Alir

Bagan Alir



7. Catatan

8. REFERENSI :

- a). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b). Manual Prosedur Penanganan Keluhan Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan (PIDK-UB).

9. Lampiran

Lampiran berupa formulir (dokumen rekaman atau borang)