

Standard Operating Procedure
Pengajuan dan Penanganan Komplain



Badan Konseling dan Pertimbangan Akademik
Fakultas Teknologi Pertanian
Universitas Brawijaya
Malang
2018



FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Pengajuan dan Penanganan
Komplain

Kode/No: UN10/F10/01/02/HK/01.02.a/004

Tanggal:

Revisi: 0

Halaman:

STANDARD OPERATING PROSEDURE

PENGAJUAN PENANGANAN KOMPLAIN

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Ika Atsari Dewi, STP., MP	Ketua BKPA FTP		6 April 2017
2. Pemeriksaan	Agustin Krisna Wardani, STP. M.Si. Ph.D	Wakil Dekan I FTP		6 April 2017
3. Persetujuan	Dr. Ir. Sudarminto S.Y., M.App.Sc.	Dekan FTP		6 April 2017
4. Penetapan	Dr. Ir. Sudarminto S.Y., M.App.Sc.	Dekan FTP		6 April 2017
5. Pengendalian	Rizky L.R. Silalahi, M.Sc.	Ketua GJM FTP		6 April 2017

Daftar Isi

Halaman depan dan pengesahan	1
Daftar isi	1
Tujuan	1
Ruang Lingkup dan Unit yang terkait	1
Istilah dan Definisi.....	1
Urutan Prosedur	2
Pihak yang menjalankan prosedur	2
Bagan alir	2
Catatan	2
Referensi	2
Lampiran	3
1. Daftar XXXX	4
2. Daftar XXXX	5

1. Tujuan

Menjamin adanya pelayanan prima dengan keterbukaan terhadap masukan, saran, dan pesan dari masyarakat

2. Ruang Lingkup dan Unit yang terkait

Kegiatan penanganan komplain dalam hal ini berkaitan dengan :

- a). Cara menerima atau mendapatkan komplain
- b). Cara menjawab dan melakukan tindakan perbaikan terhadap komplain

Unit yang terlibat :

- a). Pengurus BKPA, admin BKPA, dan Konselor Internal BKPA
- b). Masyarakat FTP

3. Stándar Mutu yang Terkait

Standar mutu yang terkait dalam SOP Pengajuan Penanganan Komplain adalah Manual Mutu Fakultas Teknologi Pertanian Siklus Tahun 2016.

3. Istilah dan Definisi

- a). Komplain adalah masukan, saran, dan pesan yang dilakukan oleh masyarakat FTP terhadap BKPA guna peningkatan mutu pelayanan
- b). Masyarakat FTP adalah semua warga yang diakui keberadaannya oleh Fakultas Teknologi Pertanian.
- c). Tindakan perbaikan adalah upaya yang dilakukan BKPA dalam menjawab dan mengelola komplain

4. Urutan Prosedur

Ketentuan Pelaksanaan :

a). Cara menerima atau mendapatkan komplain

1. Masyarakat atau warga FTP dapat melakukan komplain dengan cara datang langsung ke kantor unit BKPA, atau bisa dengan menelpon.
2. Pengurus BKPA memperoleh komplain dari angket (questioner) dari evaluasi kegiatan acara.

b). Cara menjawab dan melakukan tindakan perbaikan terhadap komplain

1. BKPA mengidentifikasi ketidaksesuaian dari tingkat prosedur hingga formulir berdasarkan komplain yang ada.
2. BKPA melakukan tindakan perbaikan pada prosedur yang dianggap tidak tepat
3. BKPA melakukan verifikasi terhadap tindakan perbaikan.

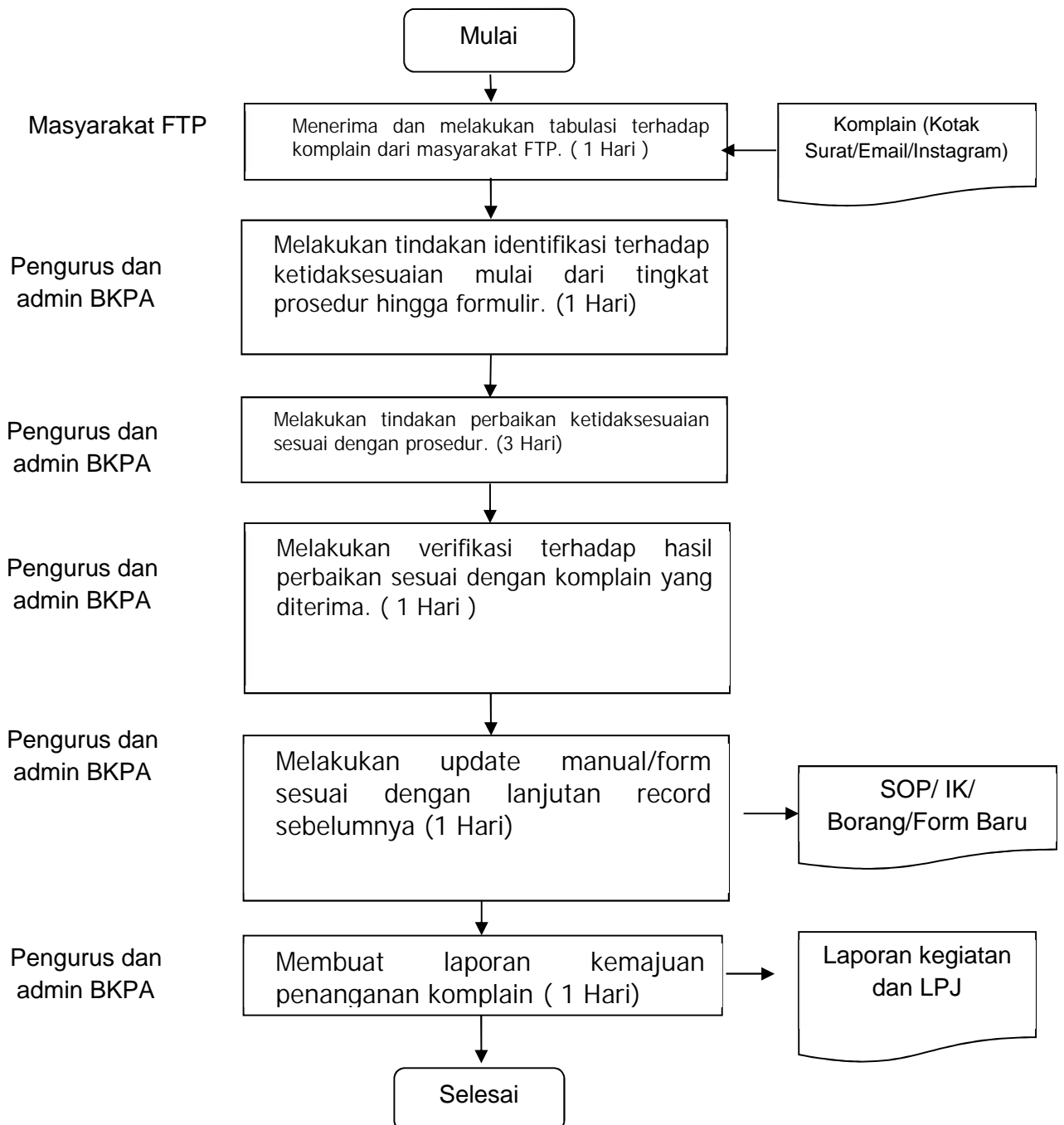
Prosedur pelaksanaan :

- a) Menerima atau melakukan tabulasi terhadap komplain

- b) Melakukan tindakan identifikasi terhadap ketidaksesuaian mulai dari tingkat prosedur hingga formulir.
- c) Melakukan tindakan perbaikan ketidaksesuaian sesuai dengan prosedur.
- d) Melakukan verifikasi terhadap hasil perbaikan
- e) Melakukan update manual/form sesuai dengan lanjutan record sebelumnya
- f) Membuat laporan

5. Pihak yang Menjalankan Prosedur

6. Bagan Alir




7. Catatan

8. REFERENSI :

9. Lampiran

Lampiran berupa formulir (dokumen rekaman atau borang)

	FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA	Kode/No: 01000 xxxxxx
		Tanggal:
	Pengajuan dan Penanganan Komplain	Revisi: 0
		Halaman:

FORMULIR REKAP KOMPLAIN DAN PENANGANAN

No.	Tgl Masuk Komplain	Isi Komplain	Pemberi Komplain	Status Komplain	
				Open/ Close	Tanggal

Petugas Penanganan Komplain
