


Standard Operating Procedure
Pengajuan dan Penanganan Komplain



GUGUS JAMINAN MUTU
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017

	FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA	Kode/No : UN10/F10/09/HK.01.02.a/007
		Tanggal: 6 April 2017
	PENGAJUAN DAN PENANGANAN KOMPLAIN	Revisi: 0
		Halaman: 2 dari 5

STANDAR OPERASIONAL 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		6 April 2017
2. Pemeriksaan	Agustin Krisna Wardani, PhD	Wakil Dekan I FTP		6 April 2017
3. Persetujuan	Dr. Ir. Sudarminto S.Y	Dekan FTP		6 April 2017
4. Penetapan	Dr. Ir. Sudarminto S.Y	Dekan FTP		6 April 2017
5. Pengendalian	Rizky L.R. Silalahi, M.Sc	Ketua GJM FTP		6 April 2017

Daftar Isi

Halaman depan.....	1
Lembar Pengesahan	2
Daftar isi	3
Tujuan prosedur	4
Luas lingkup prosedur dan penggunaannya	4
Standar Mutu yang Terkait	4
Definisi istilah	4
Prosedur	4
Pihak yang menjalankan prosedur	5
Bagan alir	5
Catatan	5
Referensi	5

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. Standar Mutu Terkait

Peraturan Universitas Brawijaya Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Standar Mutu UB

4. 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

5. 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

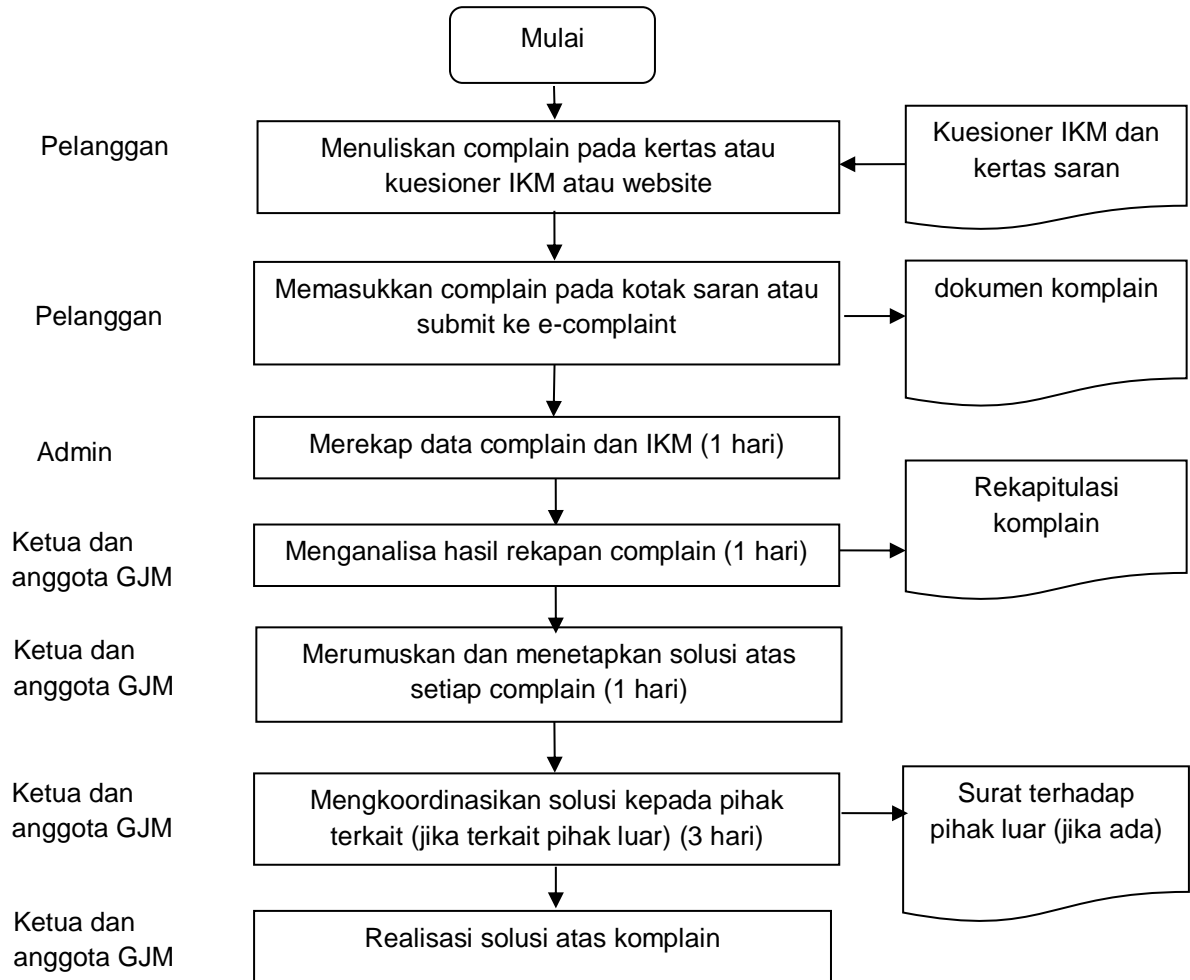
Penanganan komplain :

- 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

6. Pihak yang Menjalankan Prosedur

- Ketua dan anggota unit
- Ketua program studi
- Ketua dan anggota laboratorium
- Tim akreditasi program studi

7. Bagan Alir



8. Catatan

-

9. REFERENSI :

- SPMI UB 2015
- Manajemen Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

10. Lampiran