



FAKULTAS PETERNAKAN-UB

ISO 9001:2008/IWA2:2007

MANUAL PROSEDUR

Kode Dokumen : 0050004025

Revisi : 1

Tgl efektif : 20 Mei 2010

Jml Halaman : 3

PENANGANAN KELUHAN PENGGUNA JASA LAYANAN

Disusun oleh: PEMBANTU DEKAN 1

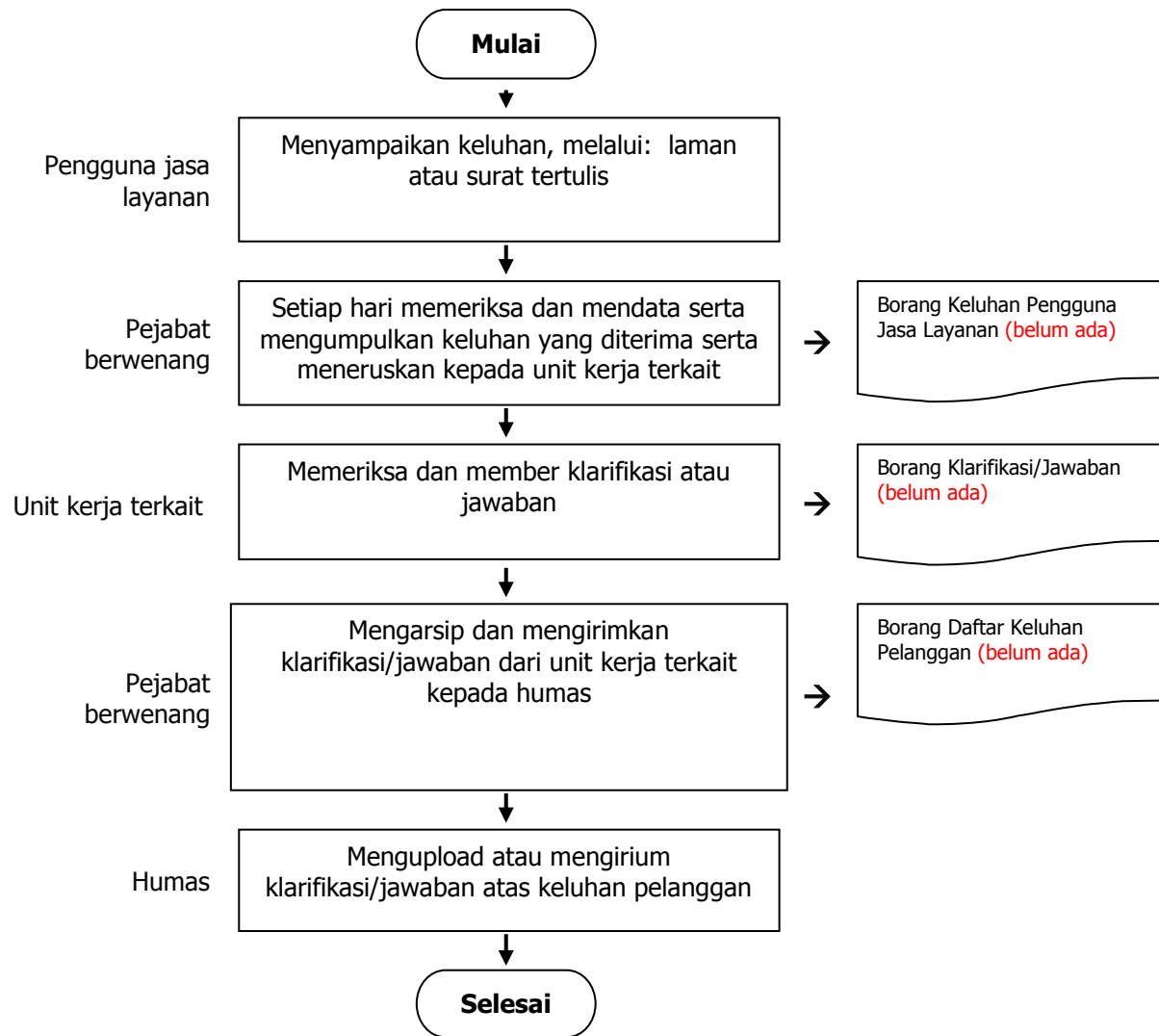
Disahkan oleh: DEKAN

Judul	Manual Prosedur Penanganan Keluhan Pengguna Jasa Layanan
Tujuan	Menjadi pedoman bagi penanganan dan tindak lanjut keluhan pengguna jasa layanan terkait dengan layanan yang diberikan oleh FPt-UB.
Ruang lingkup	<ol style="list-style-type: none">1. Berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh FPt-UB.2. Pengukuran kepuasan pengguna jasa layanan ini ditujukan kepada pengguna jasa layanan yang meliputi <i>stakeholder</i> internal dan eksternal.
Definisi	<ol style="list-style-type: none">1. Pengguna Jasa Layanan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh FPt-UB 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 <i>virtual</i> tempat pengguna jasa layanan menyampaikan keluhan yaitu menu Keluhan Pengguna Jasa Layanan pada laman FPt-UB atau melalui surat tertulis.3. Subyek keluhan adalah jenis layanan yang dikeluhkan oleh pengguna jasa layanan.4. Pejabat Pengelola Keluhan Jasa Layanan FPt-UB adalah staf yang ditunjuk dan diberi tugas oleh Dekan untuk menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan, dan/atau melayani permintaan

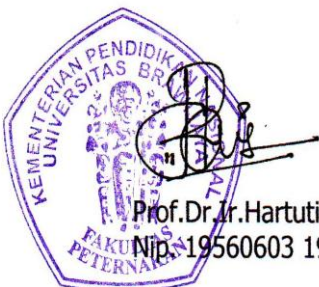
	informasi, termasuk keluhan pengguna jasa layanan di FPt-UB.
Pihak yang terkait	Pihak internal dan eksternal
Dokumen Rujukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manual Mutu FPt-UB (00500 03000) 2. Manual Prosedur Pengendalian Ketidaksesuaian Proses dan Jasa FPt-UB (00500 04002) 3. Manual Prosedur Tindakan Korektif FPt-UB (00500 04003b) 4. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional

Prosedur:

- a. Pengguna jasa layanan menyampaikan keluhan dengan cara:
 - (1) Mengirim keluhan melalui e-mail ke alamat e-mail keluhan pengguna jasa layanan; atau
 - (2) Menulis surat yang ditujukan kepada FPt-UB.
- b. Keluhan yang disampaikan harus mencantumkan:
 - (1) Subyek keluhan
 - (2) Uraian mengenai keluhan dan informasi mengenai peristiwa layanan yang dikeluhkan serta pihak yang memberikan layanan.
 - (3) Usulan solusi
 - (4) Identitas pengguna jasa layanan
 - (5) Alamat e-mail dan alamat rumah.
- c. Apabila diperlukan, kerahasiaan identitas pengguna jasa layanan yang menyampaikan keluhan dijamin oleh FPt-UB
- d. Pejabat Berwenang yang ditugasi oleh Dekan setiap hari memeriksa dan mendata serta mengumpulkan keluhan yang diterima dan menyampaikan kepada unit kerja terkait.
- e. Unit kerja terkait memberikan klarifikasi/jawaban atas keluhan pelanggan dan menyampaikan kepada Pejabat Berwenang yang ditugasi oleh Dekan.
- f. Pejabat Berwenang yang ditugasi oleh Dekan menyampaikan klarifikasi/jawaban atas keluhan pelanggan kepada Humas FPt-UB



DISAHKAN DI : MALANG
PADA TANGGAL : 20 MEI 2010
OLEH : DEKAN



Prof. Dr. Ir. Hartutik, MP
 Nip. 19560603 198203 2 001