











KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 FAKULTAS PETERNAKAN
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA

NOMOR SOP	UN10/F05/ HK.01.02.a/410
TGL PEMBUATAN	05 Februari 2018
TGL REVISI	08 Agustus 2018
TGL EFEKTIF	08 Agustus 2018
DISAHKAN OLEH	DEKAN FAKULTAS PETERNAKAN TTD Prof. Dr. Sc. Agr. Ir. Suyadi, MS. NIP. 196204031987011001
NAMA SOP	PENANGANAN KELUHAN DAN EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN

DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
<ol style="list-style-type: none"> 1 Permenristekdikti No. 71/2017 tentang Pedoman Penyusunan dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Strandar Operasional Prosedur di Lingkungan Kemenristekdikti 2 Permenpan RB No. 35/2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintah 3 Permenpan RB No. 12/2011 tentang Pedoman Penataan Tata Laksana (Business Process) 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Mampu menjadi pedoman bagi penanganan dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait pelayanan oleh unit kerja 2 Mampu menangani keluhan pelanggan untuk perbaikan mutu FPt UB 3
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
<ol style="list-style-type: none"> 1 SOP Ketidaksesuaian Proses 2 SOP Tindakan Korektif dan Preventif 3 SOP Audit Internal Mutu 	<ol style="list-style-type: none"> 1 Peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi 2 Komputer/printer/scanner 3 Jaringan internet
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Penanganan keluhan dan evaluasi kepuasan pelanggan harus sesuai dengan SOP, karena untuk mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan yang ada	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		GJM	Wadek I	Tenaga Keoendidikan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan pemeriksaan dan mendata keluhan yang diterima melalui media penyampaian				data keluhan di media	3 hari sekali	Arsip keluhan	
2	Melakukan pemeriksaan dan mengklarifikasi keluhan serta mengelompokkan jenis keluhan				Arsip keluhan		Keluhan yang layak ditindak lanjuti	
3	Melakukan pengelolaan keluhan				Formulir daftar keluhan			
4	Menyampaikan keluhan akademik dan non akademik kepada unit kerja pemberi layanan yang dikeluhkan				Formulir daftar keluhan	7 Hari	Daftar keluhan	
5	Melakukan perbaikan dan menyampaikan laporan keluhan					30 Mnenit	tindak lanjut keluhan pelanggan	
6	Melakukan perbaikan dan menyampaikan laporan keluhan				Surat tindak lanjut keluhan pelanggan		laporan perbaikan layanan	
7	melakukan pemantauan perbaikan dan melaporkan						laporan Hasil Pemantauan	
8	Melakukan penyusunan laporan penanganan keluhan yang berisi jumlah keluhan yang diterima, tindak lanju yang dilakukan, persentase perbaikan yang dilakukan dan kendala yang dihadapi						laporan Hasil Pemantauan	