

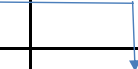



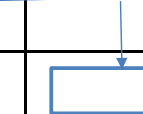





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 FAKULTAS PETERNAKAN
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA

	NOMOR SOP	UN10/F05/ HK.01.02.a/406
	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	Penyampaian Keluhan 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 menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh unit kerja baik akademik maupun non akademik di FPt UB 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	
Penyampaian Keluhan Pelanggan harus dilakukan berdasarkan prosedur dalam SOP ini agar FPt UB dapat melakukan perbaikan diseluruh unit kerja akademik dan non akademik	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pelanggan	Unit PSIK	GJM	Wakil Dekan I	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan keluhan melalui form keluhan pelanggan terhadap pelayanan unit kerja tertentu					Form Keluhan Pelanggan	30 Menit	Isian Form Keluhan Pelanggan	
2	Meletakkan isian form keluhan pelanggan pada box di Unit PSIK (Pengelola Sistem Informasi dan Kehumasan)					Isian Form Keluhan Pelanggan	15 menit		
3	Merekap Keluhan Pelanggan					Isian Form Keluhan Pelanggan	15 menit		
4	Melaporkan kepada Wakil Dekan I sebagai bahan Rapat Tinjauan Manajemen					Rekap Keluhan Pelanggan	20 menit	Laporan Keluhan Pelanggan dan Indeks Kepuasan Masyarakat	
5	Membawa Laporan Keluhan pelanggan dari GJM dalam Rapat Tinjauan Manajemen untuk menentukan rencana Tindak Lanjut					Laporan Keluhan Pelanggan dan Indeks Kepuasan Masyarakat	1 hari	Rencana tindak lanjut terhadap keluhan pelanggan	