

**MANUAL PROSEDUR
PENANGANAN KELUHAN
PELANGGAN**



**GUGUS JAMINAN MUTU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2013**



**Manual Prosedur
Penanganan Keluhan Pelanggan**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya**

KodeDokumen	: 00200 04011
Revisi	: 2
Tanggal	: 30 Agustus 2012
Diajukanoleh	: PembantuDekan I Dr. KhusnulAshar, SE., MA.
Dikendallikanoleh	: Gugus Jaminan Mutu
Disetujuioleh	: Dekan Prof. Candra Fajri Ananda, SE., M.Sc., Ph.D.

DAFTAR ISI

HalamanJudul.....	1
LembarPengesahan.....	3
Daftar Isi.....	4
1. Tujuan	5
2. Ruang Lingkup.....	5
3. Definisi	5
4. Referensi	6
5. Garis Besar Prosedur	7

Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

1. Tujuan

Menjadi pedoman bagi penanganan dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait dengan layanan yang diberikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya (FEB UB), agar dapat tercapai penyelesaian masalah secara tepat dan cepat dalam upaya mencapai tindakan perbaikan dan pencegahan yang efektif dan efisien.

2. Ruang Lingkup

- a. Prosedur ini diterapkan dalam aktivitas penanganan keluhan Pelanggan berupa identifikasi keluhan, pencarian alternatif solusi, pemilihan solusi, penerapan solusi dan penyelesaian keluhan untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh FEB UB.

3. Definisi

- a. Media penyampaian adalah perlengkapan baik nyata maupun virtual tempat pelanggan menyampaikan keluhan berupa kotak (*dropbox*), alamat e-mail khusus, dan menu keluhan pelanggan pada laman FEB UB (<http://siskafeb.ub.ac.id/>)

- b. Subyek keluhan adalah jenis layanan FEB UB yang dikeluhkan oleh pelanggan.
- c. Keluhan adalah saran dan masukan berupa kritikan dan atau keberatan yang disampaikan secara lisan ataupun tertulis dari pihak eksternal maupun internal perusahaan mengenai kinerja yang dihasilkan oleh Perusahaan

4. Referensi

- a. Manual FEBUB
- b. Manual Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai FEB UB
- c. Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan FEB UB
- d. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional

5. Garis Besar Prosedur

- a. Pelanggan menyampaikan keluhan dengan cara:
 - i. Memasukkan kertas yang berisi keluhan ke dalam *drop box*, atau
 - ii. Mengirim keluhan melalui laman web siska (<http://siskafeb.ub.ac.id/>)
- b. Keluhan yang disampaikan harus mencantumkan:

- i. Subyek keluhan.
 - ii. Uraian mengenai keluhan dan informasi mengenai peristiwa layanan yang dikeluhkan serta pihak yang memberikan layanan.
 - iii. Usulan solusi.
 - iv. Identitas pengguna jasa layanan.
- c. Apabila diperlukan, kerahasiaan identitas pelanggan yang menyampaikan keluhan dijamin oleh PSIK.
 - d. PSIK memeriksa dan mengklasifikasikan keluhan yang lengkap dan layak ditindak lanjuti dan keluhan yang tidak lengkap serta tidak layak ditindak lanjuti.
 - e. PSIK menyampaikan keluhan kepada unit-unit terkait di lingkungan FEB UB

6. Bagan Alir

