



**MANUAL PROSEDUR**  
**PENYAMPAIAN DAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI**  
**JURUSAN KETEKNIKAN PERTANIAN**

JURUSAN KETEKNIKAN PERTANIAN

FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

**01002 07035**

<b>Revisi</b>	<b>:</b>	<b>1</b>
<b>Tanggal</b>	<b>:</b>	<b>25 Maret 2013</b>
<b>Dikaji ulang oleh</b>	<b>:</b>	<b><i>Management Representative</i></b>
<b>Dikendalikan oleh</b>	<b>:</b>	<b>Unit Jaminan Mutu</b>
<b>Disetujui oleh</b>	<b>:</b>	<b>Ketua Jurusan</b>

<b>Jurusan</b>		<b>Manual Prosedur</b>	<b>Disetujui Oleh</b>
<b>Keteknikan Pertanian</b>			
<b>Fakultas Teknologi Pertanian</b>		<b>Jurusan Keteknikan Pertanian</b>	<b>Ketua Jurusan</b>  <b>TEP</b>
<b>Revisi ke-</b>	<b>Tanggal</b>		
-	-		

1. TUJUAN :

Menjadi pedoman bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan, baik akademik maupun non akademik yang diberikan oleh Jurusan Keteknikan Pertanian UB, serta sebagai pedoman bagi Jurusan Keteknikan Pertanian untuk menangani keluhan pelanggan.

2. RUANG LINGKUP :

Berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh Jurusan Keteknikan Pertanian, baik akademik maupun non akademik. Pengukuran kepuasan pelanggan ini ditujukan kepada pelanggan yang meliputi stakeholder internal dan eksternal.

3. DEFINISI :

- a. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh Jurusan Keteknikan Pertanian 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).
- b. Media penyampaian adalah perlengkapan baik nyata maupun virtual tempat pelanggan menyampaikan keluhan berupa kotak (Drop Box), alamat e-mail khusus, dan menu Keluhan Pelanggan pada laman Jurusan Keteknikan Pertanian.
- c. Subyek keluhan adalah jenis layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan.
- d. Unit Jaminan Mutu (UJM) Jurusan Keteknikan Pertanian adalah lembaga fungsional yang dibentuk Dekan dan diberi tugas untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di tingkat Jurusan Keteknikan Pertanian, termasuk mekanisme penanganan keluhan pelanggan di Jurusan Keteknikan Pertanian.

4. REFERENSI :

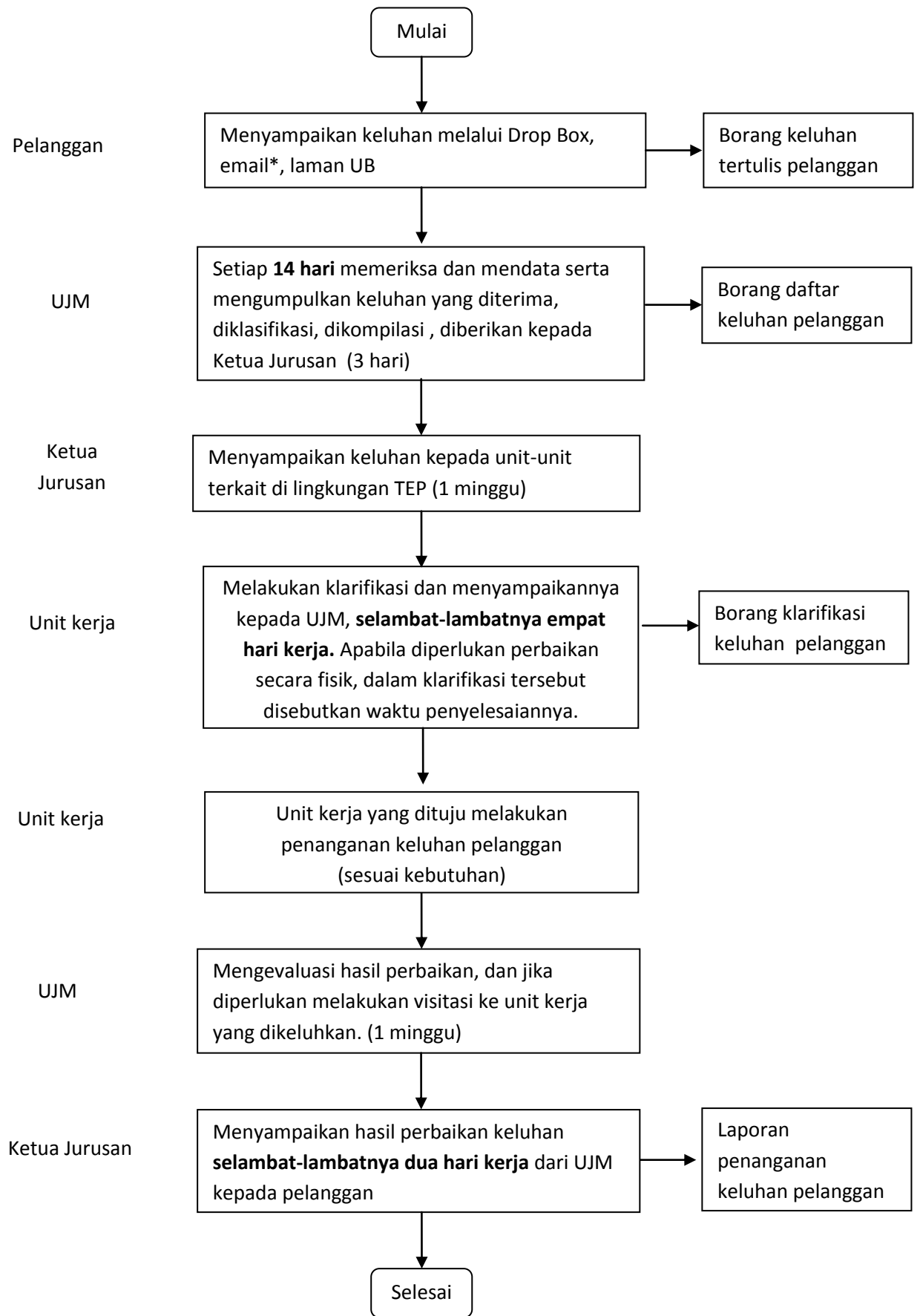
- a. Manual Mutu UJM
- b. Dokumen Mutu UJM

5. PROSEDUR :

- a. Pelanggan menyampaikan keluhan dengan cara:
  - (1) mengisi borang keluhan dan memasukkan ke dalam drop box; atau
  - (2) mengirim keluhan melalui e-mail ke alamat e-mail keluhan pelanggan; atau
  - (3) mengisi dan mengirim borang keluhan pelanggan pada menu Keluhan Pelanggan di laman 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 pelanggan
  - (5) Alamat e-mail
- c. Apabila diperlukan, kerahasiaan identitas pelanggan yang menyampaikan keluhan dijamin oleh Ketua Jurusan Keteknikan Pertanian dan UJM.
- d. Sekretariat Jurusan memeriksa dan mendata serta mengumpulkan keluhan yang diterima setiap 3 hari.

- e. Sekretariat Jurusan menyerahkan hasil kompilasi keluhan kepada Ketua Jurusan dan UJM.
- f. UJM memeriksa dan mengklasifikasikan keluhan yang lengkap dan layak ditindaklanjuti, dan keluhan yang tidak lengkap serta tidak layak ditindaklanjuti, serta memberitahu kepada pelanggan melalui e-mail, bahwa keluhan telah diterima dan segera ditindaklanjuti.
- g. UJM menyampaikan keluhan kepada unit-unit terkait di lingkungan Jurusan Keteknikan Pertanian.
- h. Kepala Unit terkait melakukan klarifikasi tertulis dengan format borang yang ada (bisa melalui e-mail resmi institusi UB) tentang keluhan tersebut dan menyampaikannya kepada UJM, paling lambat 4 hari kerja. Apabila diperlukan perbaikan secara fisik, dalam klarifikasi tersebut disebutkan waktu penyelesaiannya.
- i. UJM mengaudit hasil perbaikan, dan jika diperlukan melakukan visitasi ke unit kerja yang dikeluhkan, serta menyampaikan hasil perbaikan keluhan dari masing-masing Kepala Unit kepada Ketua Jurusan dan Dekan.
- j. Ketua Jurusan menyampaikan hasil perbaikan keluhan selambat-lambatnya dua hari kerja kepada pelanggan

6. BAGAN ALIR



\*Alamat email : [ujm\\_tep@yahoo.com](mailto:ujm_tep@yahoo.com)  
 Alamat web : [tep.ub.ac.id](http://tep.ub.ac.id)  
**Kerahasiaan Identitas pelapor dijamin oleh tim Unit Jaminan Mutu (UJM) TEP**

LAMPIRAN

**1. Borang Keluhan Tertulis Pelanggan**

**1a. Borang Keluhan Tertulis Pelanggan Civitas Akademika UB**

Tanggal *)	:	
Identitas pelanggan *)	:	staf / mahasiswa / umum
Nama	:	
Pekerjaan	:	
NIP / NIK / NIM	:	
Unit Kerja / Instansi	:	
Alamat e-mail	:	
Nomor HP	:	
Lingkup keluhan *)	:	
<i>(pilih salah satu dengan dilingkari)</i>		<ol style="list-style-type: none"><li>1. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian</li><li>2. Tatapamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan Mutu</li><li>3. Mahasiswa dan Lulusan</li><li>4. Sumber Daya Manusia</li><li>5. Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik</li><li>6. Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, serta Sistem Informasi</li><li>7. Penelitian, Pelayanan/Pengabdian kepada Masyarakat dan Kerjasama</li><li>8. Lain-lain</li></ol>
Subyek keluhan *)	:	
Uraian keluhan *)	:	
Usulan solusi *)	:	

\*) harus diisi

Yang menyatakan,

( )  
tanda tangan dan nama lengkap

### 1b. Borang Keluhan Tertulis untuk Umum

Tanggal *)	:
Identitas pelanggan *)	:
Nama	:
Pekerjaan	:
No KTP	:
Unit Kerja / Instansi	:
Alamat e-mail	:
Nomor HP	:
Lingkup keluhan *)	:
<i>(pilih salah satu dengan dilingkari)</i>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian</li><li>2. Tatapamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan Mutu</li><li>3. Mahasiswa dan Lulusan</li><li>4. Sumber Daya Manusia</li><li>5. Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik</li><li>6. Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, serta Sistem Informasi</li><li>7. Penelitian, Pelayanan/Pengabdian kepada Masyarakat dan Kerjasama</li><li>8. Lain-lain</li></ol>
Subyek keluhan *)	:
Uraian keluhan *)	:
Usulan solusi *)	:

\*) harus diisi

Yang menyatakan,

( )  
tanda tangan dan nama lengkap







