

Standard Operating Procedure

Penanganan keluhan dan Evaluasi kepuasan pelanggan



Jurusan Budidaya Pertanian

Universitas Brawijaya

Malang

2017

LEMBAR IDENTIFIKASI

Nama Dokumen	: Penanganan Keluhan dan Evaluasi Kepuasan Pelanggan
Kode Dokumen	: UN10/F04/12/HK.01.02.a/5
Revisi	: 2
Tanggal	: 24 Oktober 2017
Diajukan oleh	: Sekretaris UJM Deffi Armita, SP. MS. MP
Dikendalikan oleh	: Ketua UJM Ir. Koesriharti, MS
Disahkan oleh	: Ketua Jurusan Dr. Ir. Nurul Aini, MS

DAFTAR ISI

LEMBAR IDENTIFIKASI	i
DAFTAR ISI	ii
A. Tujuan	1
B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait	1
C. Standar Mutu yang Terkait	1
D. Istilah dan Definisi	1
E. Urutan Prosedur	2
F. Bagan Alir	6
G. Referensi	8
H. Lampiran	9

A. Tujuan

1. Menjadi pedoman bagi penanganan dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait dengan layanan yang diberikan oleh Jurusan Budidaya Pertanian (JBP).
2. Mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan alat ukur yang telah tervalidasi.

B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait

1. Berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh JBP
2. Pengukuran kepuasan pelanggan ini ditujukan kepada pelanggan yang meliputi mahasiswa, orang tua, dan *stakeholder* dan pelanggan lain.
3. Ketua JBP bertanggung jawab atas hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

C. Standar Mutu yang Terkait

Standar Mutu UB (UN 10/HK.01.02)

D. Istilah dan Definisi

1. Jurusan Budidaya Pertanian (JBP) merupakan unit pelaksana akademik di bawah Fakultas Pertanian yang melaksanakan pendidikan akademik Program Sarjana dan Pascasarjana;
2. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh JBP 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).

3. Media penyampaian adalah perlengkapan baik nyata maupun virtual. Tempat pelanggan menyampaikan keluhan ke bagian administrasi JBP,serta ke alamat e-mail JBP.
4. Subyek keluhan adalah jenis layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan.
5. UJM adalah lembaga fungsional yang dibentuk ketua jurusan dan diberi tugas untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di tingkat jurusan.
6. Management Representative (MR) adalah seseorang yang bertugas:
 - Memantau semua semua proses yang terkait sistem manajemen mutu (SMM) dengan pihak internal dan eksternal sehingga kegiatan terlaksana serta terpelihara
 - Merencanakan dan mengkoordinasi jadwal rutin tinjauan manajemen, audit internal serta perbaikan SMM JBP
 - Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan JBP UB
 - Membantu Top Management merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan dan feedback pelanggan lainnya
 - Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun

E. Urutan Prosedur

1. Penanganan Keluhan Pelanggan
 - a. Pelanggan menyampaikan keluhan dengan cara:
 - 1) mengisi borang keluhan dan menyerahkan ke bagian administrasi jurusan; atau

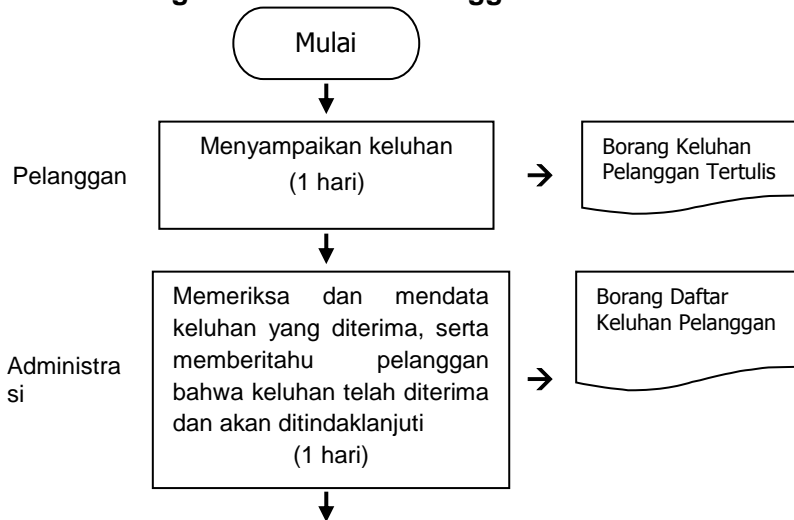
- 2) mengirim keluhan melalui e-mail ke alamat e-mail JBP.
- b. Keluhan yang disampaikan harus mencantumkan:
 - (1) Subyek keluhan
 - (2) Uraian mengenai keluhan dan informasi mengenai peristiwa layanan yang dikeluhkan serta pihak yang memberikan layanan.
 - (3) Usulan solusi
 - (4) Nama pelanggan
 - (5) Alamat e-mail
 - c. Apabila diperlukan, kerahasiaan identitas pelanggan yang menyampaikan keluhan dijamin oleh UJM.
 - d. Bagian administrasi secara berkala memeriksa dan mendata keluhan yang diterima melalui media penyampaian yang disediakan, serta memberitahu kepada pelanggan yang mengeluh bahwa keluhan telah diterima dan akan segera ditindaklanjuti.
 - e. Bagian administrasi menyerahkan hasil kompilasi keluhan kepada ketua/sekretaris jurusan.
 - f. Ketua/sekretaris jurusan memeriksa dan mengklasifikasikan keluhan yang lengkap dan layak ditindaklanjuti dan keluhan yang tidak lengkap serta tidak layak ditindaklanjuti.
 - g. Ketua/sekretaris jurusan menyampaikan kompilasi dan klasifikasi keluhan melalui rapat pleno jurusan dan menyampaikan kepada masing-masing bidang.
 - h. Bidang yang menjadi subyek keluhan melakukan klarifikasi tertulis dan menyampaikannya kepada Ketua/sekretaris jurusan.
 - i. Ketua/sekretaris jurusan melalui bagian administrasi menyampaikan klarifikasi dari masing-masing bidang kepada masing-masing pelanggan melalui e-mail.
 - j. Jika memang diperlukan, bidang yang menjadi subyek keluhan memperbaiki kinerja atau proses dalam lingkup kerja masing-masing.

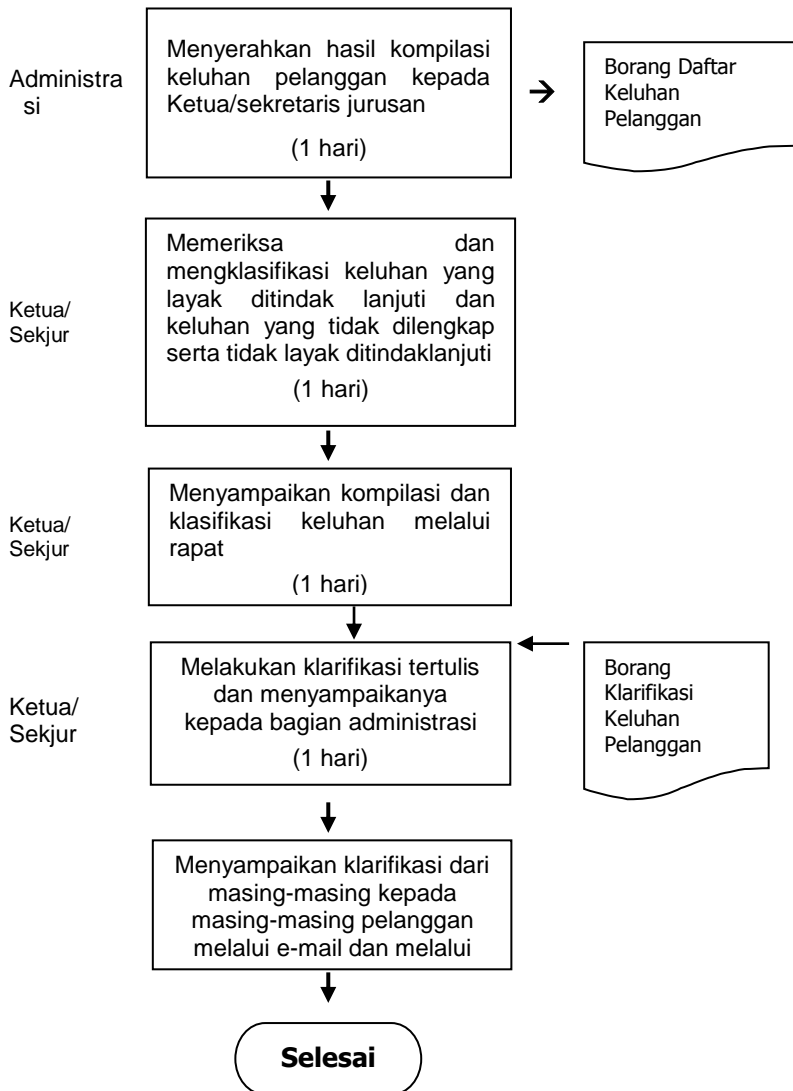
2. Kepuasan Pelanggan

- a. Kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap mata kuliah dan pengamou mata kuliah dengan memberikan kuesioner saat Ujian Akhir Semester (UAS) yang dilakukan oleh Fakultas Pertanian. Kepuasan pelanggan (mahasiswa) terhadap kinerja JBP dengan memberikan kuesioner (jajak pendapat) pada saat yudisium, dan hasilnya ditampilkan dalam Buku Evaluasi Diri JBP dan dirapatkan dalam rapat JBP.
- b. Kepuasan pelanggan lain yang perlu diketahui tingkat kepuasannya dibagi sesuai dengan tugas UJM ialah orang tua dan *stakeholder* pengguna jasa JBP.
- c. Target nilai kepuasan pelanggan adalah $\geq 80\%$

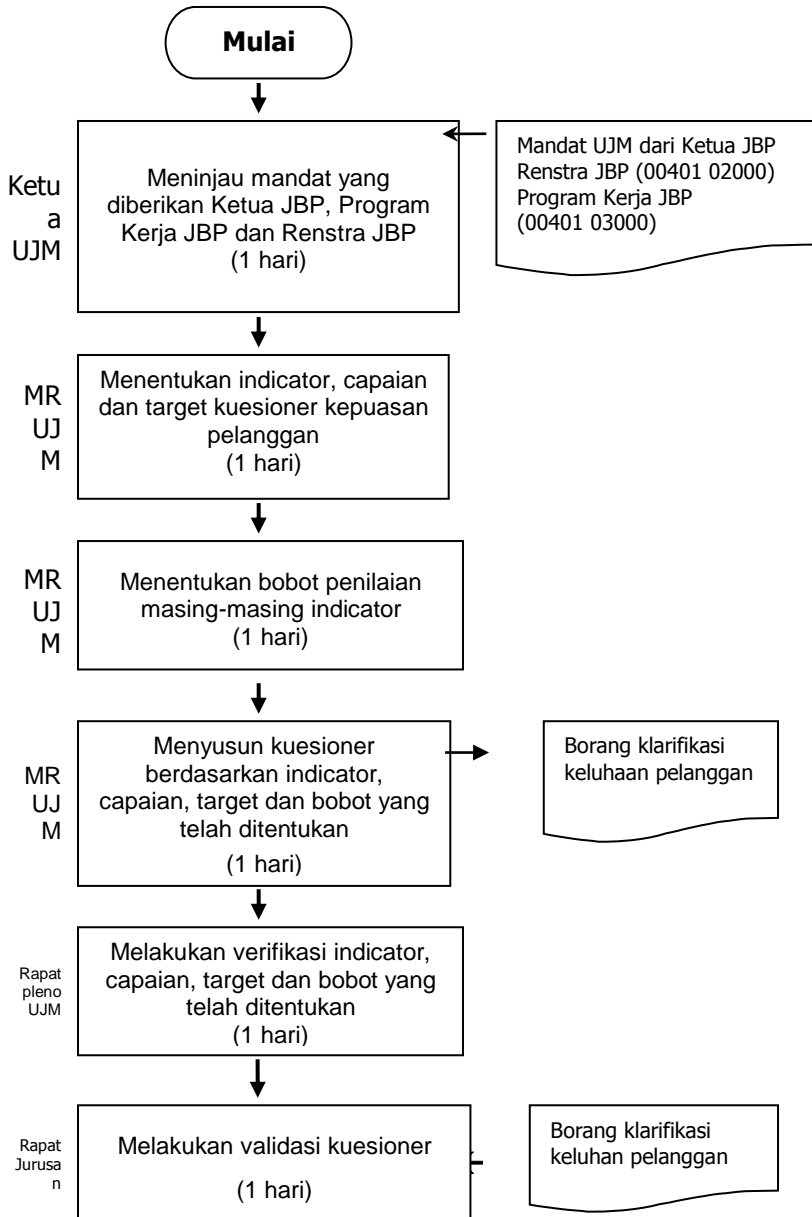
F. Bagan Alir

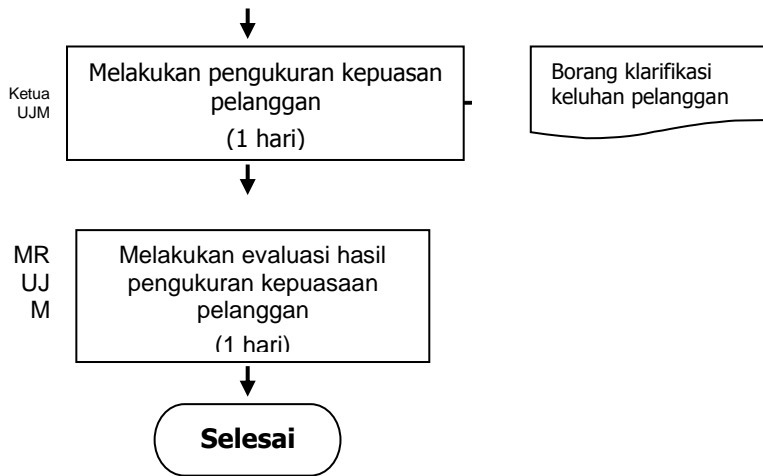
1. Penanganan Keluhan Pelanggan





2. Kepuasan Pelanggan





G. REFERENSI

1. Manual Mutu JBP UB (00401 05000)
2. Manual Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai JBP UB (00401 06002)
3. Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan (00401 06003)
4. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional.

H. LAMPIRAN

1. Borang Daftar Keluhan pelanggan

No	Nama Pelanggan	Pekerjaan/Unit Kerja	Tanggal	Bidang Layanan	Pokok Keluhan	Solusi	Tindak lanjut	Status

2. Borang Evaluasi Kepuasan Pelanggan

No	Indikator	Harapan	Capaian	Skala Penilaian					
				1	2	3	4	5	

Nilai dalam skala 1-5 ke dalam tabel-tabel berikut ini dengan angka yang dianggap paling mewakili kondisi yang ada serta tingkat kepentingan terhadap kondisi tersebut

5 : Sangat baik / Sangat Penting

4 : Baik / Penting

3 : Netral / Netral

2 : Tidak baik / Tidak Penting

1 : Sangat tidak baik / Sangat Tidak Penting