

**MANUAL PROSEDUR  
PENANGANAN KELUHAN DAN EVALUASI  
KEPUASAN PELANGGAN**



Kode dokumen:

01105 07025

**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG  
2014**



## MANUAL PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN DAN EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN

<b>Kode Dokumen</b>	: 01105 07025
<b>Revisi</b>	: 0
<b>Tanggal</b>	:
<b>Diajukan oleh</b>	: Sekretaris Program Studi  TTD  Mar'atul Makhmudah, SIP., M.Si.
<b>Disetujui oleh</b>	: Ketua Program Studi  TTD  Dr. Hilmy Mochtar, MS


TIM UNIT JAMINAN MUTU  
PROGRAM STUDI ILMU POLITIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Penanggung Jawab : Dr. Hilmy Mochtar, MS  
Manager Representative : Mar'atul Makhmudah, SIP, M.Si  
Ketua : HB. Habibi Subandi, MA  
Sekretaris : Juwita Hayyuning Prastiwi, M.IP  
Anggota : Tri Hendra Wahyudi, M.IP

Realina Akbar, M.IP

# Daftar Isi

Daftar Isi .....	ii
Tujuan .....	1
Ruang Lingkup .....	1
Definisi .....	1
Referensi .....	1
Garis Besar Prosedur.....	1
Bagan Alir .....	2
Daftar Keluhan Pelanggan.....	4

	<b>FAKULTAS ILMU SOSIAL &amp; ILMU POLITIK UNIVERSITAS BRAWIJAYA</b>	<b>Manual Prosedur PENANGANAN KELUHAN dan EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN</b>		
		<b>NO. DOKUMEN</b>	<b>NO. REVISI</b>	<b>HALAMAN</b>
		01105 07025	0	

## Tujuan

Menjadi pedoman bagi penanganan dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait dengan layanan yang diberikan oleh unit kerja baik akademik maupun non akademik di Kurusan Ilmu Politik FISIP Universitas Brawijaya

## Ruang Lingkup

Berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh unit kerja di JIK FISIP UB, baik akademik maupun non akademik (Fakultas, Program Studi, Program Studi, dan Unit).

## Definisi

1. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh Program Studi Ilmu Politik 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).
2. 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 Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Subyek keluhan adalah jenis layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan.
4. UJM adalah lembaga fungsional yang dibentuk Dekan dan diberi tugas untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di tingkat Program Studi Ilmu Politik, bersama Satuan Pengawasan Internal (SPI) untuk mengembangkan Sistem

Penjaminan Mutu Internal (SPMI) termasuk mekanisme penanganan keluhan pelanggan di Program Studi Ilmu Politik.

5. Keluhan Akademik adalah keluhan yang menyangkut bidang pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
6. Keluhan non akademik adalah keluhan selain keluhan akademik (misal: sarana prasarana, keuangan, kepegawaian).

## Referensi

1. Manual Mutu

## Garis Besar Prosedur

1. KAJUR, SEKJUR dan UJM secara berkala memeriksa dan mendata keluhan yang diterima melalui media penyampaian yang disediakan.
2. KAJUR, SEKJUR dan UJM memeriksa dan mengklasifikasikan keluhan yang lengkap dan layak ditindaklanjuti dan keluhan yang tidak lengkap serta tidak layak ditindaklanjuti.
3. KAJUR, SEKJUR dan UJM mengelompokkan keluhan yang diterima menjadi dua klasifikasi, yaitu keluhan di bidang layanan akademik dan keluhan di bidang non akademik.
4. KAJUR, SEKJUR dan UJM mendata keluhan akademik dan non akademik dalam borang daftar keluhan yang disediakan.
5. KAJUR, SEKJUR DAN UJM menyampaikan keluhan akademik dan non akademik kepada unit kerja pemberi layanan yang dikeluarkan melalui Pimpinan Program Studi Ilmu Politik FISIP UB, paling lambat 7 hari kerja sejak keluhan diterima.
6. Dalam waktu 30 hari kerja Ketua Program Studi Ilmu Politik meminta kepada unit kerja pemberi layanan untuk melakukan perbaikan dan menyampaikan laporan perbaikan kepada Pimpinan Program Studi Ilmu Politik melalui KAJUR, SEKJUR DAN UJM.
7. KAJUR, SEKJUR DAN UJM memantau pelaksanaan perbaikan dan melaporkan kepada Pimpinan Universitas.
8. Setiap akhir tahun, KAJUR, SEKJUR DAN UJM menyusun laporan penanganan keluhan pelanggan yang berisi antara lain, jumlah keluhan yang diterima, tindak lanjut yang dilakukan, prosentase perbaikan yang dilakukan, serta kendala yang dihadapi.

## Bagan Alir

