

**MANUAL PROSEDUR
PENYAMPAIAN KELUHAN PELANGGAN**



**PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2014**



MANUAL PROSEDUR PENYAMPAIAN KELUHAN PELANGGAN

Kode Dokumen	: 01105 07026
Revisi	: 2
Tanggal	: 5 Maret 2014
Diajukan oleh	: Sekretaris Program Studi TTD Mar'atul Makhmudah, SIP., M.Si.
Disetujui oleh	: Ketua Program Studi TTD Dr. Hilmy Mochtar, MS

KATA PENGANTAR

Program Studi Ilmu Politik adalah merupakan bagian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya, sebuah Lembaga Pendidikan Tinggi yang menggeluti dan mencerdaskan kader-kader bangsa melalui bidang akademik. Dalam hal tersebut, Program Studi Ilmu Politik FISIP tidak lepas dari adanya Pelanggan, baik mahasiswa maupun stakeholder lain. Sebagai dasar dari pengendalian mutu yang terkait pelanggan, maka perlu dibuat Manual Prosedur penyampaian Keluhan sebagai pedoman bagaimana pelanggan menyampaikan aspirasi mereka. Manual prosedur ini akan diperbaiki bila ada kekeliruan dan perubahan kebijakan Fakultas atau Universitas. Oleh karena itu saran dan kritik dari semua pihak yang terkait selalu kami terapkan.

Malang, 5 Maret 2014
Ketua Program Studi Ilmu Politik

TTD


Dr. Hilmy Mochtar, MS
NIP 19520101 198203 1 006

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, M.Si
Ketua : HB. Habibi Subandi, MA
Sekretaris : Juwita Hayyuning P, M.IP
Anggota : Tri Hendra Wahyudi, M.IP
Realina Akbar, M.IP

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan.....	2
Kata Pengantar	3
Tim Unit Jaminan Mutu.....	4
Daftar Isi.....	5
Tujuan.....	6
Ruang Lingkup.....	6
Definisi.....	6
Referensi.....	7
Garis Besar Prosedur.....	7
Bagan Alir.....	8
Lampiran.....	9

	FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK UNIVERSITAS BRAWIJAYA	Manual Prosedur PENYAMPAIAN KELUHAN		
		NO. DOKUMEN 01105 07026	NO. REVISI 2	HALAMAN
DITETAPKAN OLEH KETUA Program Studi ILMU POLITIK				
UNIT JAMINAN MUTU	TANGGAL TERBIT: 5 MARET 2014	TTD <u>Dr. Hilmy Mochtar, MS</u>		

Tujuan

Menjadi pedoman bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh unit kerja baik akademik maupun non akademik di Program Studi Ilmu Politik Universitas Brawijaya dan pedoman bagi UJM serta unit kerja terkait dalam menangani keluhan pelanggan.

Ruang Lingkup

Berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh unit kerja di Program Studi Ilmu Politik, baik akademik maupun non akademik

Definisi

1. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh Program Studi ILMU POLITIK FISIP UB 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 Politik.
 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, bersama Satuan Pengawasan Internal (SPI) untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) termasuk mekanisme penanganan keluhan pelanggan di Program Studi Ilmu Politik.

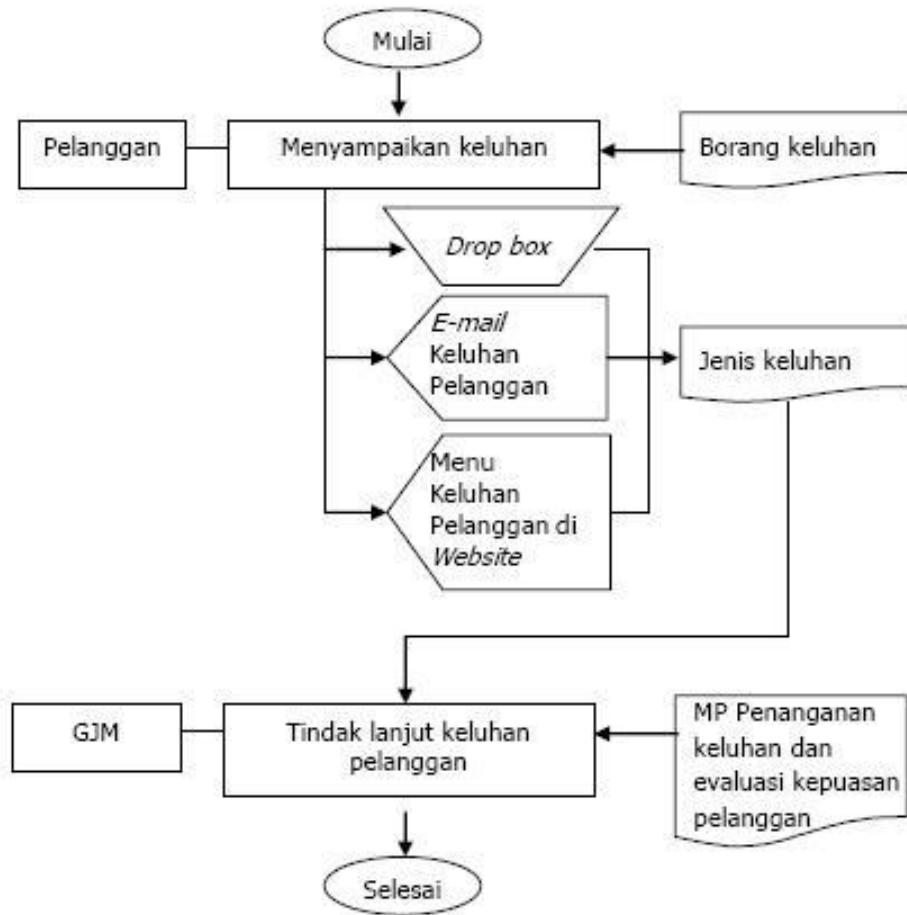
Referensi

1. Manual Mutu

Garis Besar Prosedur

1. UJM membuat dan mengelola media penyampaian berupa drop box dan alamat e-mail pada laman FISIP Program Studi Ilmu Politik.
2. Drop box ditempatkan di halaman depan GPP Program Studi Ilmu Politik,
3. UJM menyediakan borang keluhan pelanggan dan ditempatkan bersama/disamping drop box.
4. Pelanggan menyampaikan keluhan dengan cara:
 - a. mengisi borang keluhan dan memasukkan ke dalam drop box; atau
 - b. mengirim keluhan melalui e-mail ke alamat e-mail keluhan pelanggan; atau
 - c. mengisi dan mengirim borang keluhan pelanggan pada menu Keluhan Pelanggan dilaman Program Studi Ilmu Politik
5. Keluhan yang disampaikan harus mencantumkan:
 - a. Subyek keluhan
 - b. Uraian mengenai keluhan dan informasi mengenai peristiwa layanan yang dikeluhkan serta pihak yang memberikan layanan.
 - c. Usulan solusi
 - d. Nama pelanggan
 - e. Alamat e-mail
6. Apabila diperlukan, kerahasiaan identitas pelanggan yang menyampaikan keluhan dijamin oleh PJM.
7. UJM memeriksa dan menerima keluhan yang diterima melalui ketiga media penyampaian 3 (tiga) hari sekali dan menindaklanjutinya sesuai dengan mekanisme penanganan keluhan pelanggan.
8. UJM menyampaikan pemberitahuan kepada pelanggan melalui e-mail, bahwa keluhan telah diterima dan sedang ditindaklanjuti selambat-lambatnya 7 hari kerja sejak keluhan disampaikan.

BAGAN ALIR



Lampiran

Borang Keluhan Pelanggan

Tanggal	:
Nama Pelanggan	:
Pekerjaan	:
NIP/NIM/NIK	:
Unit Kerja/Instansi	:
Alamat E-Mail	:
No.Hp	:

Subyek Keluhan/ Layanan yang Dikeluhkan :
Unit Kerja yang dikeluhkan :

Uraian Keluhan :
Uraian Solusi :

Yang Menyatakan,

(_____)

*Tanda Tangan dan Nama terang dicantumkan pada borang Hardcopy. Jika disampaikan melalui e-mail atau laman Program Studi Ilmu Politik, cukup dengan nama terang.