

MANUAL PROCEDURE

Penanganan Keluhan Pelanggan



**UNIT LAYANAN PENGADAAN (ULP)
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2014**



Manual Procedure
Penanganan Keluhan Pelanggan
Unit Layanan Pengadaan (ULP)
Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	:	
Revisi	:	1
Tanggal	:	12 Mei 2014
Diajukan oleh	:	Sekretaris II <u>Much. Rikhi Toufan, ST</u> NIK. 860801 1321 0382
Dikendalikan oleh	:	Sekretaris I <u>Khoirul Azhar, ST</u> NIP. 19810709 200910 1 002
Disetujui oleh	:	Kepala Unit Layanan Pengadaan (ULP) <u>Dr. Ir. Achmad As'ad Sonief, MT</u> NIP. 19591128 198710 1 001

Manual Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Unit Layanan Pengadaan (ULP) - UB

A. TUJUAN

1. Menjadikan pedoman bagi penanganan dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait dengan layanan yang diberikan.
2. Memastikan bahwa semua keluhan pelanggan terselesaikan dengan baik.
3. Mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan alat ukur yang telah tervalidasi.

B. RUANG LINGKUP

Proses penanganan keluhan yang diuraikan ini sesuai untuk digunakan sebagai salah satu proses dari suatu system manajemen mutu secara menyeluruh. Standar ini ditujukan untuk aspek-aspek penanganan keluhan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menciptakan lingkungan yang berfokus pada pelanggan, yang terbuka bagi umpan balik (termasuk keluhan), menyelesaikan setiap keluhan yang diterima, serta meningkatkan kemampuan organisasi dalam memperbaiki produk dan layanan pelanggan;
2. Menerima dan memahami kebutuhan dan harapan dari pihak yang mengajukan keluhan;
3. Menyediakan proses keluhan yang bersifat terbuka, efektif dan mudah bagi pihak yang mengajukan keluhan;
4. Mengalisis dan mengevaluasi keluhan dalam rangka meningkatkan mutu produk dan layanan pelanggan;
5. Mengaudit proses penanganan keluhan;
6. Mengkaji ulang efektivitas dan efisiensi proses penanganan keluhan.

C. DEFINISI

1. Manual Mutu (MM) adalah Pedoman mendokumentasikan system mutu Organisasi UJM Unit Layanan Pengadaan UB untuk menunjukkan kemampuan organisasi dalam menghasilkan produk secara konsisten sesuai dengan persyaratan pelanggan dan peraturan yang berlaku
2. Rencana Mutu (Quality Plan) adalah Pedoman yang menjadi acuan target pencapaian Rencana strategis UJM Unit Layanan Pengadaan UB 2008-2011 dan sasaran mutu UJM Unit Layanan Pengadaan UB
3. Dokumen Mutu adalah dokumen dalam bentuk hardcopy maupun softcopy yang digunakan sebagai alat (sarana) untuk menjalankan SPMI.
4. Instruksi Kerja (IK) adalah urutan instruksi yang dilakukan untuk suatu pekerjaan tertentu untuk menjamin pekerjaan berjalan berjalan sesuai standar.
5. Pengeluh adalah perorangan, organisasi atau wakilnya yang mengajukan keluhan.

6. Keluhan adalah ungkapan ketidakpuasan yang ditujukan kepada organisasi, berkenaan dengan produk, atau proses penanganan keluhan itu sendiri, dan untuk keluhan ini diharapkan adanya suatu tanggapan atau penyelesaian secara tersurat atau pun tersirat.
7. Pelanggan adalah organisasi atau perorangan yang terlibat dalam proses penerimaan produk.
8. Media penyampaian adalah perlengkapan baik nyata maupun virtual tempat pelanggan menyampaikan keluhan berupa alamat email, telepon atau surat yang tersedia.
9. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan tentang derajat telah dipenuhinya persyaratan pelanggan.
10. Layanan pelanggan adalah interaksi organisasi dengan pelanggan selama siklus guna dari suatu produk.
11. Pihak yang berkepentingan adalah orang atau kelompok yang berkepentingan dengan kinerja atau keberhasilan organisasi.
12. Sasaran adalah (penanganan keluhan) sesuatu yang dikehendaki, atau yang dituju, berkaitan dengan penanganan keluhan.
13. Kebijakan adalah (penanganan keluhan) maksud dan arahan menyeluruh dari organisasi berkaitan dengan penanganan keluhan yang dinyatakan secara resmi.

D. PROSEDUR

- a) Prosedur penanganan keluhan masalah sebaiknya dengan cara:
 1. Mengisi dokumen atau boring keluhan pelanggan dan memasukkan secara online; atau
 2. Mengirim dokumen atau borang keluhan melalui surat.
- b) Keluhan yang disampaikan harus mencantumkan:
 1. Subjek 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 email

Bagan Alir / Flowchart

1. Prosedur Penanganan Masalah



