

MANUAL PROSEDUR  
PENYELESAIAN KELUHAN  
MAHASISWA



JURUSAN KIMIA  
FAKULTAS MIPA  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2014



# MANUAL PROSEDUR

## PENYELESAIAN KELUHAN MAHASISWA

Kode Dokumen	: 0090206024
Revisi	: 1
Tanggal	: 30 Oktober 2014
Diajukan oleh	: Ketua UJM  ttd  Masruri, S.Si., M.Si., Ph.D
Dikendalikan	: Sekretaris Jurusan (MR)  ttd  Dr.rer.nat. Rachmat Triandi T.
Disetujui oleh	: Ketua Jurusan Kimia  ttd  Dr. Edi Priyo Utomo

## **TIM PENYUSUN DOKUMEN**

Masruri, S.Si., M.Si., Ph.D.

Qonitah Fardiyah, S.Si., M.Si.

Drs. H. Misbah Khunur, MS.

Drs. Sutrisno, M.Si.

Drs. Budi Kamulyan, M.Sc.

Ketua Himpunan Mahasiswa Jurusan Kimia

## **KATA PENGANTAR**

Penjaminan mutu manajemen di Jurusan Kimia merupakan tanggung jawab bersama seluruh sivitas akademika. Agar mutu manajemen dapat dipertahankan, dievaluasi dan diperbaiki maka UJM Jurusan Kimia Universitas Brawijaya (JK-UB) menyusun Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman.

Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman dimaksudkan untuk menetapkan, memelihara dan mebatasi masa berlaku sistem pengendalian semua dokumen maupun rekaman yang berhubungan dengan sistem mutu organisasi serta memastikan bahwa semua dokumen terkait sistem mutu organisasi telah dikaji dan disetujui.

Manual Prosedur Pengendalian Dokumen dan Rekaman yang telah disusun oleh Tim Unit Jaminan Mutu (UJM) JK-UB diharapkan dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh Sekretaris Jurusan, Koordinator Kegiatan dan KAUR di JK-UB sehingga diharapkan dapat memberikan peningkatan mutu manajemen di JK-UB.

Malang, 30 Oktober 2014

Ketua Jurusan Kimia

ttd

Dr. Edi Priyo Utomo, MS

## DAFTAR ISI

	Halaman
Tim Penyusun Dokumen .....	3
Kata Pengantar .....	4
Daftar Isi .....	5
Tujuan .....	6
Definisi .....	6
Ruang Lingkup .....	7
Pihak terkait .....	7
Dokumen Pendukung dan Borang .....	8
Garis Besar Prosedur .....	8
Instruksi kerja .....	8

**Tujuan:**

1. Menjadi pedoman bagi penanganan dan tidak lanjut keluhan pelanggan terkait dengan layanan yang di berikan oleh UJM Kimia UB
2. Mengukur kepuasan pelanggan dan menggunakan alat ukur yang telah tervalidasi

**Definisi:**

1. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari pelayanan yang diberikan oleh 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 UB.
3. Subyek keluhan adalah jenis layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan.
4. Ujm Kimia UB adalah lembaga fungsional yang dibentuk ketua Jurusan Kimia dan diberi tugas untuk mengembangkan sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di tingkat UB , bersama Satuan Pengawasan Internal (SPI) untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) termasuk mekanisme penanganan keluhan pelanggan di UB
5. Management Representative (MR) adalah seorang yang bertugas:

- a. Memantau semua proses yang terkait. Sistem manajemen mutu (SMM) dengan pihak internal dan eksternal sehingga kegiatan terlaksana serta terpelihara.
- b. Merencanakan dan mengkoordinasi jadwal rutin tinjauan manajemen, audit internal serta perbaikan SMM UJM Kimia UB.
- c. Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya dilingkungan UJM Jurusan Kimia UB.
- d. Membantu Top Management merencanakan, merumuskan, memantau harapan keuasan Ketua Jurusan Kimia dan feedback pelanggan lainnya.
- e. Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali tiap tahun

**Lingkup:**

1. Berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh UJM Jurusan Kimia UB.
2. Pengukuran kepuasan pelanggan ini ditujukan kepada pelanggan yang meliputi Ketua Jurusan Kimia UB sebagai pelanggan utama dan pelanggan lain (yang ditunjuk oleh Ketua jurusan ataupun tidak): peserta pelatihan yang dilayani UJM Jurusan Kimia UB yang dilayani UJM Jurusan Kimia UB.
3. Ketua UJM Jurusan Kimia UB bertanggung jawab atas hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

**Pihak Terkait:**

1. Ketua Jurusan Kimia

2. Bagian akademik Jurusan
3. Bagian kerumahtanggaan Jurusan
4. Koordinator urusan Jurusan
5. Mahasiswa

**Dokumen pendukung dan borang:**

1. Dokumen keluhan mahasiswa
2. Formulir tindaklanjut keluhan mahasiswa oleh Ketua Jurusan

**Prosedur:**

1. Mahasiswa dapat menyampaikan keluhan pelayanan melalui:
  - a. Langsung bertemu dengan bagian akademik apabila berhubungan dengan masalah akademik, atau dengan Koordinator Urusan dan Ketua Jurusan Kimia.
  - b. Kotak saran yang disediakan dilingkungan Jurusan Kimia oleh Bagian kerumahtanggaan Jurusan
  - c. Email jurusan (kimia\_UB@ub.ac.id) dan web kimia ([www.kimia.ub.ac.id](http://www.kimia.ub.ac.id))
2. Keluhan yang langsung disampaikan segera ditindaklanjuti oleh Ketua Jurusan
3. Keluhan melalui kotak saran setiap minggu sekali diambil oleh bagian kerumahtanggaan dan disampaikan kepada Ketua Jurusan Kimia untuk ditindaklanjuti.
4. Keluhan melalui email atau web kimia dicek setiap hari oleh petugas administrator untuk disampaikan kepada Ketua Jurusan untuk ditindaklanjuti.

**Instruksi Kerja**



-