


Standard Operating Procedure
Penyelesaian Keluhan



Jurusan Kimia
Universitas Brawijaya
Malang
2017

LEMBAR IDENTIFIKASI

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10/F09/02//HK.01.02.a/206
		03 Mei 2018
	Penyelesaian Keluhan	0
		Halaman 1 dari 7

Penyelesaian Keluhan

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Dr Uswatun Hasanah	Ketua UJM		03 Mei 2018
2. Pemeriksaan	Sri Wardhani, M.Si	Ketua Program Studi S1		03 Mei 2018
3. Persetujuan	Sri Wardhani, M.Si	Ketua Program Studi S1		03 Mei 2018
4. Penetapan	Masruri, Ph.D	Ketua Jurusan		03 Mei 2018
5. Pengendalian	Dr. Ulfa Andayani	Sekretaris Jurusan		03 Mei 2018

DAFTAR ISI

LEMBAR IDENTIFIKASI	2
DAFTAR ISI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Tujuan	4
B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait.....	4
C. Standar Mutu yang Terkait.....	4
D. Istilah dan Definisi.....	4
E. Urutan Prosedur	4
F. Bagan Alir	5
G. Referensi	7
H. Lampiran.....	7

A. Tujuan

SOP ini bertujuan untuk menjadi pedoman bagi penanganan dan tidak lanjut keluhan pelanggan terkait dengan layanan yang di berikan oleh UJM Kimia UB, dan mengukur kepuasan pelanggan dan menggunakan alat ukur yang telah tervalidasi.

B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait

Ruang lingkup SOP ini meliputi semua jenis layanan yang diberikan oleh Jurusan Kimia UB.

Unit yang terkait:

1. Ketua Jurusan Kimia
2. Sekretaris Jurusan
3. Bagian akademik Jurusan Kimia
4. Bagian Logistik Jurusan Kimia
5. Mahasiswa

C. Standar Mutu yang Terkait

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

D. Istilah dan 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 fungsioanal 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

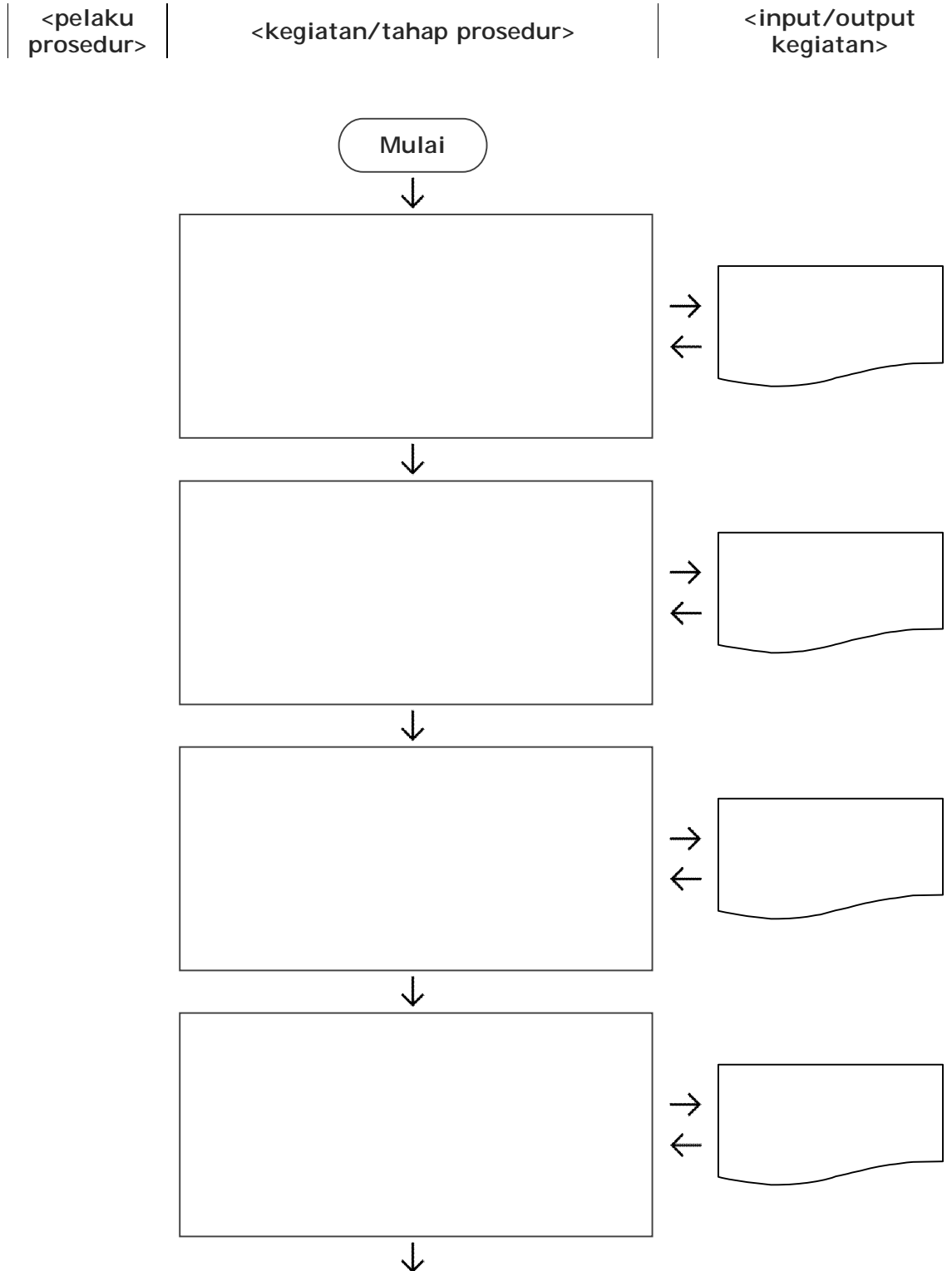
5. Management Representative (MR) adalah seorang yang bertugas:
 - a. Memantau semua proses yang terkait. Sistem manajemen mutu (SMM) dengan pihak internal dan eksternal sehingga kegiatan terlaksana serta terpelihara.
 - b. Merencanakan dan mengkoordinasi jadwal rutin tinjauan manajemen, audit internal 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.

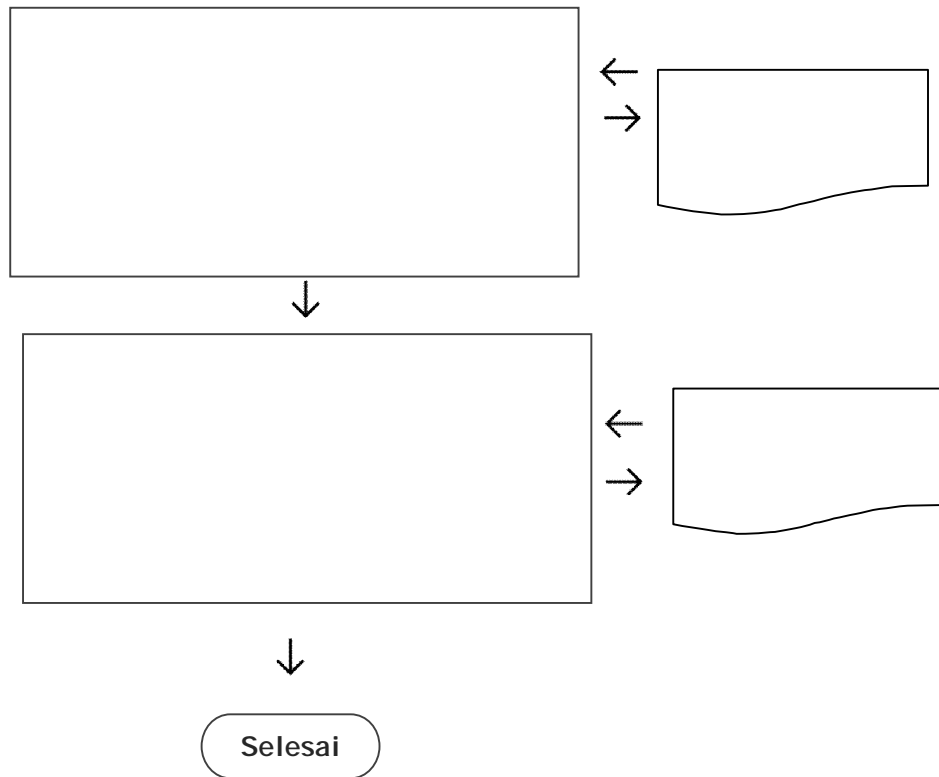
E. Urutan Prosedur

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 Logistik Jurusan Kimia
 - c. Email jurusan (kimia_UB@ub.ac.id) dan web kimia (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.

E. Bagan Alir





F. Referensi

1. Manual Mutu Universitas Brawijaya 2017.
2. Manual Mutu FMIPA 2018.

G. Lampiran