

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA



PROSEDUR MUTU (PM) **PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**

Nomor Dokumen : PM-BAKPK-KSH-KJS-02
Nomor Revisi : 01
Tanggal Terbit : 20 September 2017
Kode Distribusi : 01 / 02 / 03 / 04 / 05 / 06 / 07 / 08 / 09 / 10 / 11 / 12 / 13

Status Dokumen :

	Master
	Salinan Terkendali
	Salinan Tidak Terkendali

Diperiksa oleh:	Dibuat oleh
Dra. Titin Sumarti, M.Pd. NIP. 196601081992032001 Kepala Bagian Kerjasama dan Hubungan Masyarakat	Sunardi, S.E., M.M. NIP. 196703141994031002 Kasubbag Kerjasama
Disahkan oleh:	Diketahui oleh:
Dra. Ec. Ratih Pudjiastuti, M.Si. NIP. 196205271990032001 Kepala BAKPK	Dr. Meini Sondang Sumbawati, M.Pd NIP. 196105151986012001 Wakil Manajemen Mutu



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

PROSEDUR MUTU (PM)

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

1.0. TUJUAN

Prosedur ini menjelaskan proses penanganan keluhan pelanggan yang terjadi dan mekanisme penanganannya sehingga BAKPK dapat meningkatkan pelayanan dan memenuhi harapan dan persyaratan pelanggan serta stake holder.

2.0. RUANG LINGKUP

Lingkup dari prosedur ini adalah dari mekanisme penerimaan keluhan, pencatatan dan penanganan keluhan serta tindaklanjutnya.

3.0. REFERENSI

- 3.1. ISO 9001:2015 (klausul 8.2.1) : tentang Komunikasi Pelanggan
- 3.2. ISO 9001:2015 (klausul 9.1.3) : Evaluasi dan analisis
- 3.3. ISO 9001:2015 (klausul 10.2) : Ketidaksiesuaian dan tindakan korektif
- 3.4. PM-WMM-06 Rev.00 Prosedur Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan

4.0. DEFINISI

- 4.1. Pelanggan : orang yang mendapat pelayanan dari pihak BAKPK baik itu mahasiswa maupun dosen ataupun masyarakat.
- 4.2. Keluhan Pelanggan : sesuatu yang disampaikan oleh pelanggan kepada BAKPK secara formal terkait hasil pelayanan yang telah diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
- 4.3. Tindakan Perbaikan : Tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan akar penyebab ketidaksiesuaian agar tidak terulang kembali.
- 4.4. Tindakan Pencegahan : Tindakan yang dilakukan untuk menghilangkan ketidaksiesuaian yang potensi agar tidak terulang kembali.
- 4.5. BAKPK : *Biro Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan dan Kerja Sama*

5.0. KETENTUAN

- 5.1. Semua keluhan tercatat dan disimpan rekamannya
- 5.2. Disampainya keluhan kepada bagian/subbagian
- 5.3. Dilakukannya analisa penyebab keluhan
- 5.4. Ditindaklanjutnya keluhan dan tuntasnya keluhan pelanggan

No Dokumen	No. Revisi	Hal	Tgl Terbit
PM-BAKPK-KSH-KJS-02	01	2 dari 4	20 September 2017



6.0. RINCIAN PROSEDUR

6.1. Persiapan Mekanisme Penanganan Keluhan

1. Kasubag Kerjasama mempersiapkan perangkat pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan yang mungkin terjadi dampak dari pelayanan di BAKPK.
2. Perangkat tersebut antara lain;
 - a. Kotak Saran/Keluhan
 - b. Form Saran/Keluhan Pelayanan (F-BAKPK-KSH-KJS-02.01)
 - c. Buku Catatan Keluhan

6.2. Penanganan Keluhan Pelanggan

1. Kasubag Kerjasama memastikan mekanisme penanganan keluhan pelanggan berjalan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Kasubag Kerjasama akan mengumpulkan data-data keluhan setiap bulannya berdasarkan dari beberapa sumber, yaitu:
 - a. Kotak Saran/Keluhan
 - b. Buku Catatan Keluhan
3. Dari data-data keluhan tersebut akan dipastikan obyektivitasnya sebelum disampaikan kepada Wakil Manajemen Mutu.
4. Kasubag Kerjasama akan memindahkan data keluhan yang obyektif ke Form Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (F-WMM-06.01) dan disampaikan kepada Wakil Manajemen Mutu.
5. Wakil Manajemen Mutu akan menindaklanjuti keluhan tersebut dengan memastikan akar masalah dari kejadian tersebut kepada Bidang terkait dan bersama-sama mencari tindakan perbaikannya.
6. Wakil Manajemen Mutu memastikan bahwa keluhan telah terselesaikan dan tidak terulang kembali.
7. Proses tindak lanjut mengikuti Prosedur Tindakan Perbaikan dan Tindakan Pencegahan.

No Dokumen PM-BAKPK-KSH-KJS-02	No. Revisi 01	Hal 3 dari 4	Tgl Terbit 20 September 2017
--	-------------------------	------------------------	--



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

PROSEDUR MUTU (PM)

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

7.0. DAFTAR REKAMAN

7.1 Formulir Saran/Keluhan Pelanggan (F-BAKPK-KSH-KJS-02.01)

8.0. CATATAN PERUBAHAN

8.1. REV.0 , 01 Juli 2013 : Dokumen mulai dari awal (belum ada perubahan)

8.2. REV. 01, 20 September 2017 : penambahan definisi

No Dokumen	No. Revisi	Hal	Tgl Terbit
PM-BAKPK-KSH-KJS-02	01	4 dari 4	20 September 2017