

	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	MEKANISME KELUHAN PELANGGAN	

1. TUJUAN :

Prosedur Mutu Mekanisme Keluhan Pelanggan ini adalah prosedur yang disiapkan untuk memberikan pedoman untuk penanganan dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait dengan layanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik Universitas Pancasila, agar penanganan keluhan dan umpan balik/tindak lanjut keluhan pelanggan dapat terlaksana dengan baik.

2. RUANG LINGKUP :

Ruang lingkup Keluhan Pelanggan dalam pedoman ini adalah meliputi semua pelayanan yang diberikan oleh Fakultas Teknik Universitas Pancasila, baik berkaitan dengan proses belajar mengajar maupun terhadap sarana dan prasarana di lingkup Fakultas Teknik Universitas Pancasila.

3. ACUAN :

3.1. Pedoman Manajemen Mutu (PMM) FTUP

4. PENGERTIAN / DEFINISI / ISTILAH :

- 4.1. Keluhan Pelanggan adalah suatu ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan, atau tidak adanya tindakan dari pemberi pelayanan yang berpengaruh kepada pelanggan.
- 4.2. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh FTUP baik berkaitan dengan proses belajar mengajar maupun terhadap sarana dan prasarana di lingkup Fakultas Teknik Universitas Pancasila.
- 4.3. Pelanggan internal adalah mahasiswa, staf dosen, pegawai di lingkungan FTUP
- 4.4. Pelanggan eksternal adalah pihak yang menerima pelayanan FTUP yang berasal dari luar universitas meliputi orangtua mahasiswa, alumni, pengguna alumni, dan pihak lain yang bekerjasama dengan FTUP.
- 4.5. Mahasiswa adalah salah satu yang memberi evaluasi kepada kinerja FTUP
- 4.6. Harapan pelanggan adalah apa yang pelanggan yakini akan terjadi pada saat layanan disampaikan dan apa yang diinginkan pelanggan untuk terjadi.
- 4.7. Persepsi pelanggan adalah apa yang dilihat atau dirasakan setelah memasuki lingkungan yang diharapkan memberi sesuatu kepadanya.
- 4.8. Media penyampaian adalah perlengkapan baik nyata maupun virtual tempat pelanggan menyampaikan keluhan, berupa kotak (*drop box*) yang berada di setiap program studi dan unit kerja di lingkungan FTUP.
- 4.9. Subyek Keluhan adalah jenis layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan baik berkaitan dengan proses belajar mengajar maupun terhadap sarana dan prasarana di lingkup Fakultas Teknik Universitas Pancasila.
- 4.10. Obyek Keluhan adalah prodi atau unit kerja yang menjadi tempat layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan

5. WEWENANG DAN TANGGUNG JAWAB

- 5.1. Dekan FTUP
- 5.2. Wakil Dekan Bidang 1, 2 dan 3
- 5.3. Seluruh Ketua Jurusan / Ka Prodi
- 5.4. Seluruh Staf Jurusan
- 5.5. Seluruh Unit-unit Kerja FTUP

	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	
	MEKANISME KELUHAN PELANGGAN	

6. PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN :

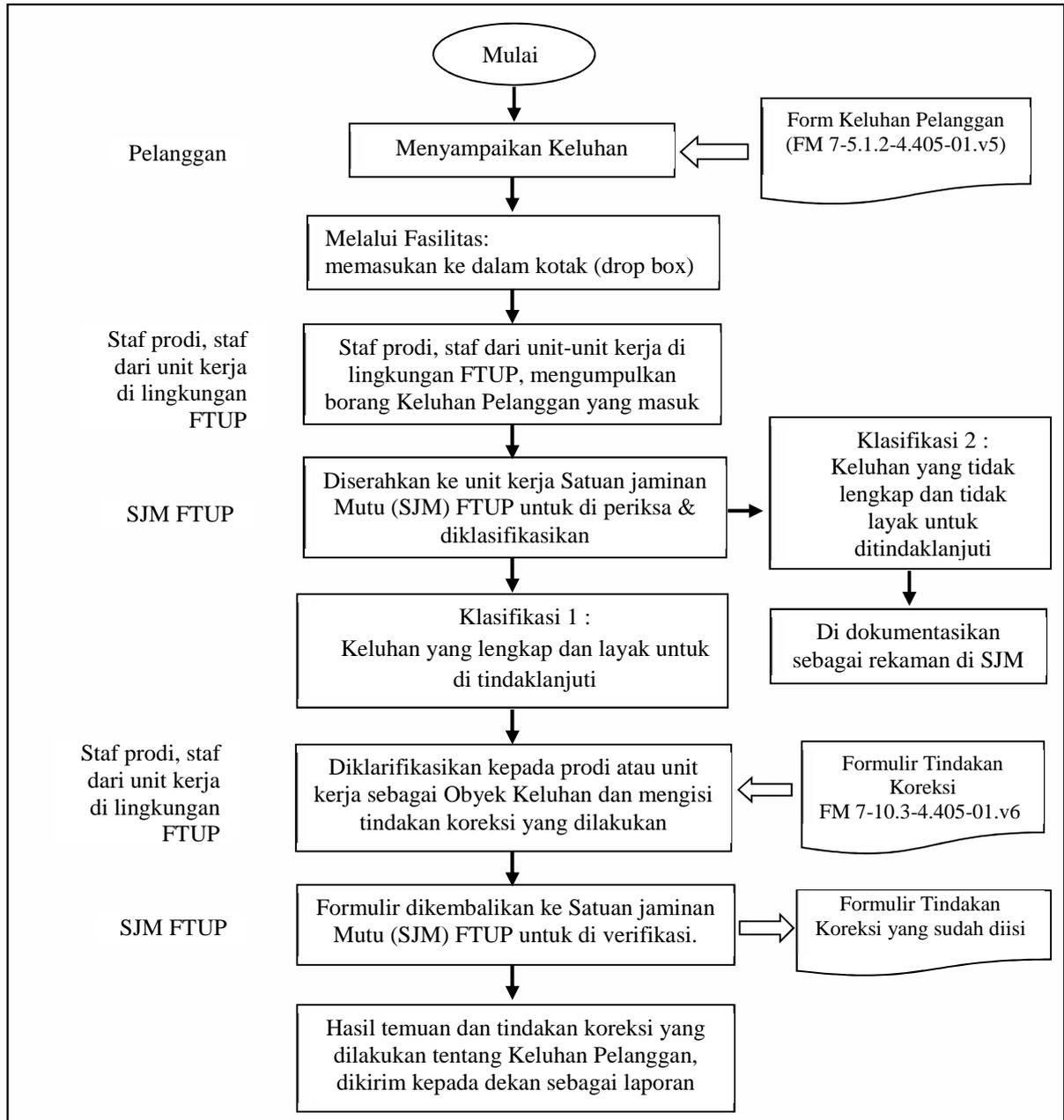
- 6.1. Pelanggan menyampaikan keluhan dengan cara :
 - a. Mengisi borang keluhan pelanggan dan memasukan ke dalam kotak (*drop box*) yang ada pada setiap prodi dan unit-unit kerja di lingkungan FTUP, atau
 - b. Mengirim keluhan pelanggan melalui email ke alamat email keluhan pelanggan, atau
 - c. Mengisi dan mengirim borang keluhan pelanggan pada menu Keluhan Pelanggan pada website FTUP.
- 6.2. Keluhan yang disampaikan harus mencantumkan :
 - a. Obyek Keluhan
 - b. Subyek Keluhan
 - c. Uraian keluhan dan informasi mengenai peristiwa layanan yang dikeluhkan serta pihak yang memberi layanan.
 - d. Usulan solusi
 - e. Nama pelanggan
- 6.3. Staf prodi, staf dari unit-unit kerja di lingkungan FTUP, mengumpulkan borang Keluhan Pelanggan yang masuk dan menyerahkan ke unit kerja Satuan jaminan Mutu (SJM) FTUP.
- 6.4. Apabila diperlukan kerahasiaan identitas pelanggan yang menyampaikan keluhan, akan dijamin oleh Satuan jaminan Mutu (SJM) FTUP.
- 6.5. Unit kerja Satuan jaminan Mutu (SJM) FTUP, memeriksa, mengklasifikasikan
 - a. Keluhan yang lengkap dan layak untuk di tindaklanjuti
 - b. Keluhan yang tidak lengkap dan tidak layak untuk di tindaklanjuti
- 6.6. Untuk Keluhan yang lengkap dan layak untuk di tindaklanjuti oleh Satuan jaminan Mutu (SJM) FTUP, dibuatkan kedalam formulir Tindakan Koreksi (FM 7-10.3-4.405-01.v6) untuk klarifikasikan kepada prodi atau unit kerja sebagai Obyek Keluhan.
- 6.7. Prodi atau unit kerja sebagai Obyek Keluhan, melakukan penanganan masalah dan mengisi tindakan koreksi yang diambil untuk menyelesaikan masalah pada formulir Tindakan Koreksi (FM 7-10.3-4.405-01.v6) serta mengembalikan formulir tersebut ke Satuan jaminan Mutu (SJM) FTUP untuk di verifikasi.
- 6.8. Untuk Keluhan yang tidak lengkap dan tidak layak untuk di tindaklanjuti, oleh Satuan jaminan Mutu (SJM) FTUP di dokumentasikan sebagai rekaman.
- 6.9. Satuan jaminan Mutu (SJM) FTUP, melaporkan hasil temuan dan tindakan koreksi yang dilakukan tentang Keluhan Pelanggan, kepada dekan sebagai laporan.

7. DOKUMENTASI :

Formulir No.	Judul
FM 7-5.1.2-4.405-01.v5	SARAN-SARAN / KELUHAN PELANGGAN
FM 7-10.3-4.405-01.v7	PERBAIKAN BERKELANJUTAN/ TINDAKAN KOREKSI / TINDAKAN PENCEGAHAN

	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS PANCASILA	
	<i>STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)</i>	
	MEKANISME KELUHAN PELANGGAN	

8. DIAGRAM ALIR :



Diperiksa & Disahkan oleh : Dekan FTUP  Dr. Ir. Budhi Muliawan Suyitno, IPM	Dibuat oleh : Ketua SJM  Ir. Dra. Erna Savitri, MT	Revisi : 1
		Tanggal : 29 Januari 2018
		Distribusi : Seluruh Program Studi dan Unit kerja/bagian