



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MULAWARMAN

Nomor SOP : SOP/FAK. TEKNIK-UNMUL/SP-55
Tanggal Pembuatan : 5 Januari 2018
Tanggal Revisi :
Tanggal Efektif :
Disahkan oleh :



SOP PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

Dasar Hukum :		Kualifikasi Pelaksana :
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. PP No. 4/2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi 4. Peraturan Rektor Unmul No.12 Tahun 2017 tentang Peraturan Akademik Universitas Mulawarman 		<ol style="list-style-type: none"> 1. Bisa mengoperasikan komputer 2. Memiliki ketelitian, kecekan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi
Keterkaitan :		Peralatan/Perlengkapan :
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Formulir
Peringatan :		Pencatatan dan Pendataan :
Jika SOP tidak ada maka penanganan keluhan pelanggan tidak akan terlaksana		Disimpan sebagai data manual

1. TUJUAN

- 1.1 SOP ini bertujuan untuk memberikan pedoman dalam penanganan setiap keluhan pelanggan

2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Prosedur ini berlaku di seluruh unit kerja di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Mulawarman

3. DEFINISI

- 3.1 Pelanggan adalah pihak-pihak yang terkait dalam proses layanan akademik mulai dari input, proses, output dan outcome yang berasal dari internal maupun eksternal Fakultas
- 3.2 Keluhan pelanggan adalah pernyataan ketidakpuasaan/masukan terhadap layanan yang diberikan oleh Fakultas yang disampaikan baik secara lisan maupun tulisan melalui fasilitas kotak saran yang disertai dengan form FO-UNMUL-FE-PM-7.2.02/L01, email, sms, website, telephone, jejaring sosial atau media elektronik lainnya.
- 3.3 Penanganan keluhan pelanggan adalah suatu bentuk penindakan/jutan yang diberikan Fakultas untuk menyelesaikan/memenuhi ketidakpuasan agar tidak terjadi lagi
- 3.4 Tindak lanjut penanganan keluhan pelanggan dikomunikasikan kepada pelanggan
- 3.5 *Person In Charge* adalah seseorang atau unit kerja yang diberi tanggungjawab untuk mengatasi keluhan pelanggan

4. PENGGUNA

- 4.1 Dekan
- 4.2 Kepala Unit Kerja
- 4.3 QMR
- 4.4 PIC

5. REFERENSI

- 5.1 Persyaratan ISO 9001 : 2008 Klausul 7.2.3.Komunikasi Pelanggan.

6. PROSEDUR

- 6.1 Kepala Unit Kerja memastikan bahwa fasilitas penerimaan keluhan termasuk kotak saran dan Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-7.2.02/L01) tersedia di masing-masing unit kerja
- 6.2 Kepala Unit Kerja memeriksa setiap keluhan yang masuk setiap hari di masing-masing unit kerja
- 6.3 Kepala Unit Kerja menyalin semua keluhan yang diterima baik secara lisan maupun melalui media elektronik sesuai format Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-7.2.02/L01)
- 6.4 Kepala Unit Kerja menyampaikan setiap keluhan yang diterima kepada QMR untuk ditindaklanjuti.
- 6.5 QMR menerima keluhan yang disampaikan dari masing-masing unit kerja
- 6.6 QMR menyerahkan Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan kepada Dekan untuk mendapatkan rekomendasi kebijakan tindaklanjut.
- 6.7 Dekan menerima Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan dan melakukan analisis
- 6.8 Dekan memberikan rekomendasi kebijakan tindaklanjut dan PIC yang harus menyelesaikan
- 6.9 Dekan menyerahkan Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan yang sudah direkomendasi kepada QMR untuk di distribusikan kepada PIC yang ditunjuk
- 6.10 QMR menerima Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan yang sudah direkomendasi
- 6.11 QMR menggandakan dan mendistribusikan copy Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan yang sudah direkomendasi kepada PIC yang ditunjuk
- 6.13 PIC menerima copy Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan yang sudah direkomendasi
- 6.14 PIC menindaklanjuti keluhan pelanggan sesuai dengan arahan dekan
- 6.15 PIC mengumumkan penyelesaian tindaklanjut keluhan pelanggan secara terbuka melalui media lisan maupun tulisan
- 6.16 QMR memonitor efektifitas tindaklanjut yang dilakukan oleh PIC dalam Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan
- 6.17 QMR melakukan rekapitulasi semua keluhan yang diterima sesuai dengan Formulir Rekapitulasi Penanganan Keluhan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-7.2.02/L02)
- 6.18 QMR melaporkan efektifitas tindaklanjut penyelesaian keluhan pelanggan kepada dekan
- 6.19 QMR mendokumentasikan semua kegiatan penanganan keluhan pelanggan

7. FLOW CHART

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Dekan	QMR	Kepala Unit Kerja	PIC	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	memastikan bahwa fasilitas penerimaan keluhan termasuk kotak saran dan Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-7.2.02/L01) tersedia di masing-masing unit kerja					Kotak Saran, Formulir	Setiap Hari	Fasilitas Baik	
2	memeriksa setiap keluhan yang masuk setiap hari di masing-masing unit kerja			 		Kotak Saran, Formulir	Setiap Hari	Formulir Keluhan Diterima	

3	menyalin semua keluhan yang diterima baik secara lisan maupun melalui media elektronik sesuai format Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-7.2.02/L01)					Keluhan Lisan dan Media Elektronik	Disesuaikan	Formulir Keluhan Pelanggan	
4	menyampaikan setiap keluhan yang diterima kepada QMR untuk ditindaklanjuti.					Formulir Keluhan Pelanggan	10 menit	Diterima QMR	
5	menerima keluhan yang disampaikan dari masing-masing unit kerja					Formulir Keluhan Pelanggan	10 menit	Diterima QMR	
6	menyerahkan Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan kepada Dekan untuk mendapatkan rekomendasi kebijakan tindak lanjut.					Formulir Keluhan Pelanggan	10 menit	Diterima Dekan	
7	menerima Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan dan melakukan analisis					Formulir Keluhan Pelanggan	1 hari	Diterima Dekan	
8	memberikan rekomendasi kebijakan tindak lanjut dan PIC yang harus menyelesaikan					Formulir Keluhan Pelanggan, Hasil Analisis	1 hari	Rekomendasi dan Tindak Lanjut	
9	menyerahkan Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan yang sudah direkomendasi kepada QMR untuk di distribusikan kepada PIC yang ditunjuk					Formulir Keluhan Pelanggan, Rekomendasi dan Tindak Lanjut	10 menit	Diterima QMR	
10	menerima Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan yang sudah direkomendasi					Formulir Keluhan Pelanggan, Rekomendasi dan Tindak Lanjut	10 menit	Diterima QMR	

11	menggandakan dan mendistribusikan copy Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan yang sudah direkomendasi kepada PIC yang ditunjuk					Formulir Keluhan Pelanggan, Rekomendasi dan Tindak Lanjut	1 hari	Diterima PIC	
12	menerima copy Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan yang sudah direkomendasi					Formulir Keluhan Pelanggan, Rekomendasi dan Tindak Lanjut	1 hari	Diterima PIC	
13	menindaklanjuti keluhan pelanggan sesuai dengan arahan dekan					Formulir Keluhan Pelanggan, Rekomendasi dan Tindak Lanjut	1 hari	Tindak Lanjut Terlaksana	
14	mengumumkan penyelesaian tidaklanjut keluhan pelanggan secara terbuka melalui media lisan maupun tulisan					Hasil Tindak Lanjut	1 hari	Informasi Diterima	
15	memonitor efektifitas tindaklanjut yang dilakukan oleh PIC dalam Formulir Penanganan Keluhan Pelanggan					Hasil Tindak Lanjut, Formulir Keluhan Pelanggan	Disesuaikan	Hasil Monitor	
16	melakukan rekapitulasi semua keluhan yang diterima sesuai dengan Formulir Rekapitulasi Penanganan Keluhan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-7.2.02/L02)					Daftar Keluhan	Disesuaikan	Rekapitulasi Keluhan	
17	melaporkan efektifitas tindaklanjut penyelesaian keluhan pelanggan kepada dekan					Hasil Tindak Lanjut	1 hari	Laporan Diterima Dekan	
18	mendokumentasikan semua kegiatan penanganan keluhan pelanggan					Hasil Tindak Lanjut, Formulir Keluhan Pelanggan	Disesuaikan	Arsip	