

Manual Prosedur
Penanganan Keluhan dan Evaluasi
Kepuasan Pelanggan



PROGRAM PASCASARJANA

Universitas Brawijaya

Malang

2011



Manual Prosedur Penanganan Keluhan dan Evaluasi Kepuasan Pelanggan Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	: 0140006004
Revisi	: 0
Tanggal	: 3 September 2010
Diajukan oleh	: GJM Ttd Amin Setyo Leksono, Msi., Ph.D
Dikendalikan oleh	: MR GJM Ttd Dr. M. Sasmito Djati
Disetujui oleh	: Direktur PPS UB ttd Prof. Dr. Sumarno, MS

Daftar Isi

Tujuan	1
Ruang Lingkup	1
Definisi	1
Rujukan	1
Garis Besar Prosedur	2
1. Penanganan Keluhan Pelanggan	2
2. Kepuasan Pelanggan Utama (Direktur)	2
3. Kepuasan Pelanggan Lain	3
Bagan Alir	4
1. Penanganan Keluhan Pelanggan	4
2. Kepuasan Pelanggan Utama (Direktur)	5
3. Kepuasan Pelanggan Lain	6
Lampiran	7
1. Borang Keluhan Pelanggan Tertulis (00009 02004 01)	7
2. Borang Daftar Keluhan Pelanggan (00009 02004 02)	8
3. Borang Klarifikasi Keluhan Pelanggan (00009 02004 03)	9
4. Mandat GJM PPS (00009 02004 04)	10
5. Contoh Kuisisioner Kepuasan Direktur (00009 02004 05)	12
6. Instruksi Kerja Validasi Kuisisioner Kepuasan Direktur (00009 02004 06)	14

Tujuan

1. Menjadi pedoman bagi penanganan dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait dengan layanan yang diberikan oleh PPS UB.
2. Mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan alat ukur yang telah tervalidasi.

Ruang Lingkup

1. Berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh PPS UB.
2. Pengukuran kepuasan pelanggan ini ditujukan kepada pelanggan yang meliputi Rektor sebagai pelanggan utama dan pelanggan lain (yang ditunjuk oleh Direktur ataupun tidak): Fakultas lain/atau peserta pelatihan yang dilayani PPS.
3. Direktur PPS bertanggung jawab atas hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

Definisi

1. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh PPS 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 PPS UB.
3. Subyek keluhan adalah jenis layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan.
4. Management Representative (MR) adalah seseorang yang bertugas:

Memantau semua proses yang terkait sistem manajemen mutu (SMM) dengan pihak internal dan eksternal sehingga kegiatan terlaksana serta terpelihara

Merencanakan dan mengkoordinasi jadwal rutin tinjauan manajemen, audit internal serta perbaikan SMM GJM PPS UB

Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan GJM PPS UB

Membantu Top Management merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan Direktur dan feedback pelanggan lainnya

Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun

Rujukan

1. Manual Mutu GJM PPS UB (01400 05000)
2. Manual Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai PPS UB (01400 05001)
3. Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan (01400 05002)

4. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008,
Badan Standardisasi Nasional

Garis Besar Prosedur

1. Penanganan Keluhan Pelanggan

a. Pelanggan menyampaikan keluhan dengan cara:

- (1) mengisi borang keluhan dan memasukkan ke dalam drop box; atau
- (2) mengirim keluhan melalui e-mail ke alamat e-mail keluhan pelanggan; atau
- (3) mengisi dan mengirim borang keluhan pelanggan pada menu Keluhan Pelanggan di laman UB.

b. Keluhan yang disampaikan harus mencantumkan:

- (1) Subyek keluhan
- (2) Uraian mengenai keluhan dan informasi mengenai peristiwa layanan yang dikeluhkan serta pihak yang memberikan layanan.
- (3) Usulan solusi
- (4) Nama pelanggan
- (5) Alamat e-mail

c. Apabila diperlukan, kerahasiaan identitas pelanggan yang menyampaikan keluhan dijamin oleh PPS PPS.

d. Bid Pelayanan Umum secara berkala (5 hari sekali) memeriksa dan mendata keluhan yang diterima melalui media penyampaian yang disediakan, serta memberitahu kepada pelanggan yang mengeluh bahwa keluhan telah diterima dan akan segera ditindaklanjuti.

f. Bid Pelayanan Umum memeriksa dan mengklasifikasikan keluhan yang lengkap dan layak ditindaklanjuti dan keluhan yang tidak lengkap serta tidak layak ditindaklanjuti.

g. Bid Pelayanan Umum menyampaikan kompilasi dan klasifikasi keluhan selama 5 hari terakhir melalui rapat pleno GJM PPS dan menyampaikan kepada masing-masing Wakabid.

j. Jika memang diperlukan, bidang yang menjadi subyek keluhan memperbaiki kinerja atau proses dalam lingkup kerja masing-masing.

2. Kepuasan Pelanggan Utama (Rektor)

a. Pada awal tahun PPS mengembangkan kuisisioner untuk mengukur kepuasan Rektor dengan merujuk: mandat Rektor pada PPS; Program Kerja Direktur dan Renstra PPS UB yang berkaitan dengan tugas PPS. Contoh borang kuisisioner terlampir.

b. Sebelum digunakan, kuisisioner kepuasan harus divalidasi. Pelaksanaan validasi dibagi dalam dua tahap, yaitu (1) validasi mengenai materi, indikator dan verifikasi capaian kuisisioner; dan (2) uji obyektivitas. IK Validasi Kuisisioner Kepuasan Direktur terlampir

c. Evaluasi kepuasan rektor diukur dua kali dalam setahun, yaitu pada pertengahan tahun dan akhir tahun.

d. Tahap-tahap pelaksanaan evaluasi kepuasan Rektor seperti pada bagan alir.

e. Tata cara pengisian Borang Kuisisioner Kepuasan Rektor dilakukan oleh Ditrektur PPS dengan tahap-tahap:

(1) Membuat janji dengan Rektor

(2) Membawa kuisisioner dan memberi penjelasan tentang butir-butir kuisisioner (indikator, capaian, target dan bobot) kepada Rektor untuk menghindari salah interpretasi.

(3) Meminta kepastian waktu penyelesaian pengisian kuisisioner sekaligus meminta waktu untuk mendiskusikan hasilnya.

(4) Tanggapan Rektor yang tidak terakomodir dalam butir-butir kuisisioner dimasukkan dan dianggap sebagai keluhan pelanggan dan tata cara penanganannya sesuai dengan MP. Pengendalian Produk yang Tidak Sesuai (01400 05001).

(5) Diskusi dengan Rektor tentang hasil pengisian kuisisioner dan borang keluhan Rektor sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Diskusi dibantu oleh note taker dan dengan alat perekam.

(6) Target nilai kepuasan Rektor adalah $\geq 75\%$.

3. Kepuasan Pelanggan Lain

a. Pengukuran kepuasan pelanggan lain dan evaluasinya ialah satu kesatuan dengan hasil pelaksanaan tugas PPS.

b. Pelanggan lain yang perlu diketahui tingkat kepuasannya dibagi sesuai dengan tugas PPS, ialah:

(1) Fakultas yang berhubungan dengan Audit Internal Mutu (AIM) (00000 05003), Monevin/PHK (00000 05014) dan pendampingan Akreditasi PS S-1 BAN-PT (00000 05007).

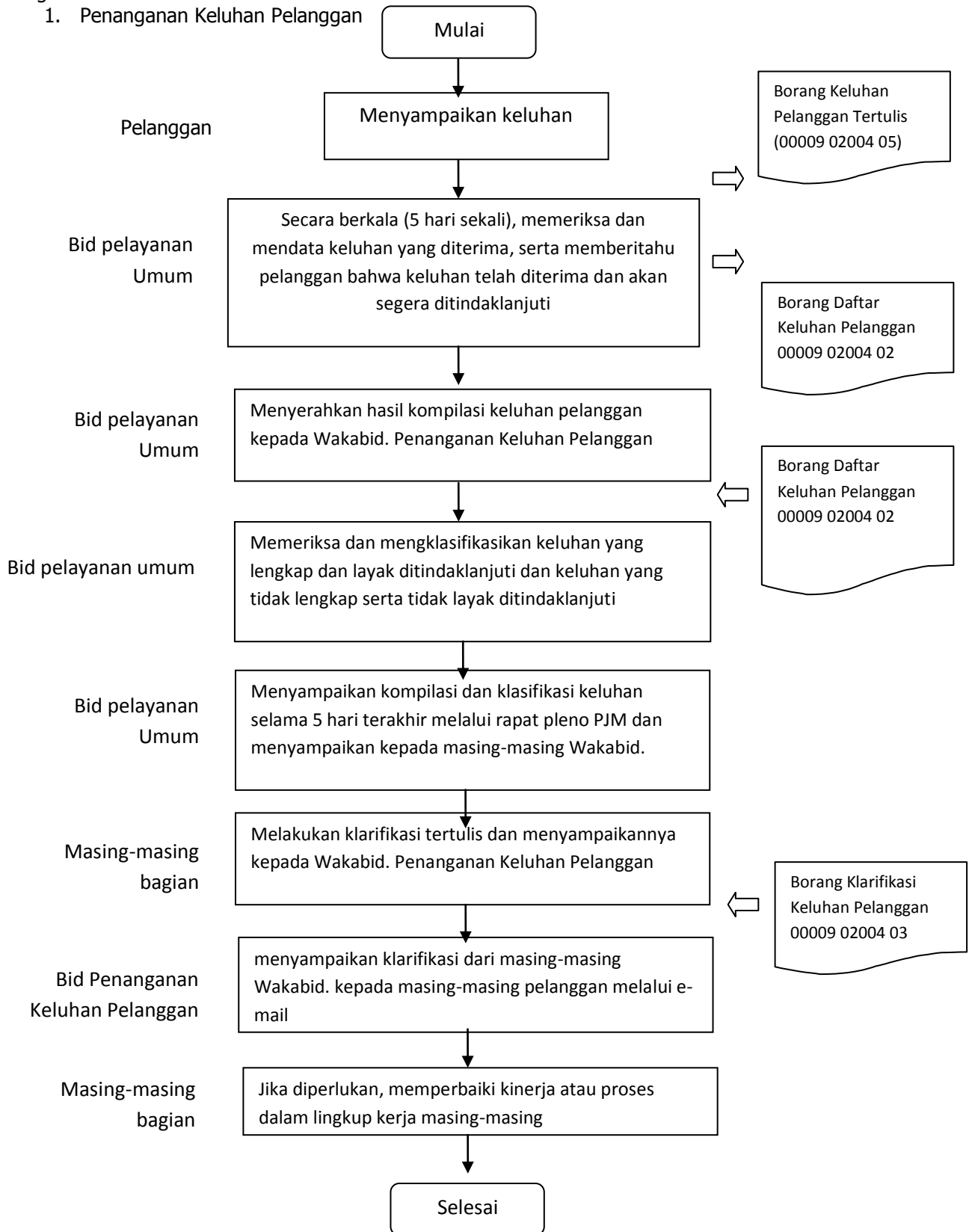
(2) PS yang berhubungan dengan pendampingan dalam penyusunan dokumen dan implementasinya (00000 05011; 00000 05012; 00000 05013).

(3) Peserta pelatihan

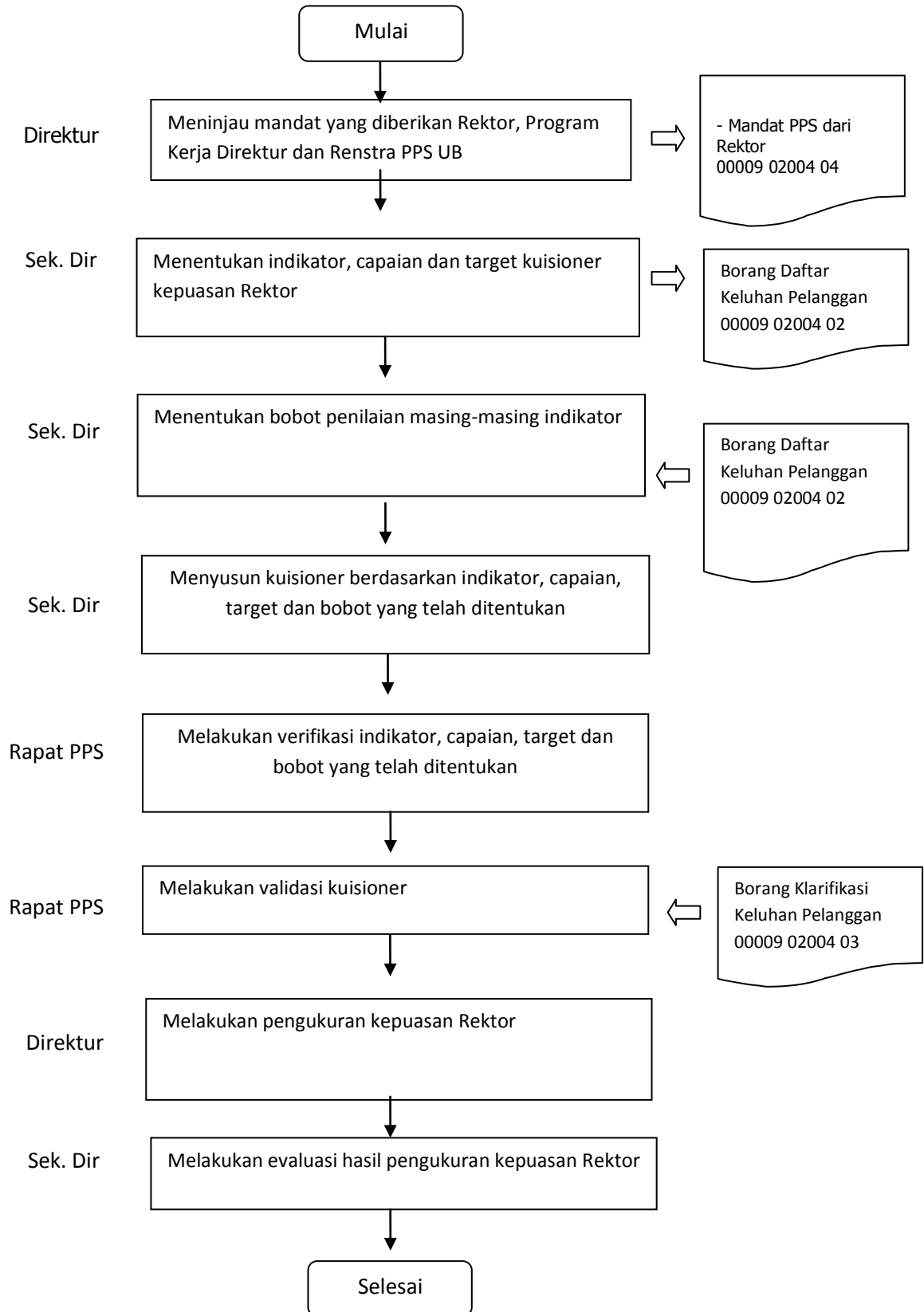
h. Target nilai kepuasan pelanggan lain adalah $\geq 75\%$

Diagram alir

1. Penanganan Keluhan Pelanggan



2. Kepuasan Pelanggan Utama (Rektor)



3. Kepuasan Pelanggan Lain

