



# **MANUAL PROSEDUR**

**PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN LABORATORIUM**

**JURUSAN PEMANFAATAN SUMBERDAYA PERIKANAN DAN  
KELAUTAN  
( P S P K )**

**FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**

**2013**



## **MANUAL PROSEDUR**

### **PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN LABORATORIUM**

<b>Kode Dokumen</b>	<b>: 00702 08001</b>
<b>Revisi</b>	<b>: 0</b>
<b>Tanggal</b>	<b>: 29 Oktober 2013</b>
<b>Diajukan oleh</b>	<b>: Sekretaris Jurusan Nurin Hidayati, ST, M.Sc</b>
<b>Dikendalikan oleh</b>	<b>: Ketua UJM Syarifah Hikmah JS, S.Pi, M.Sc</b>
<b>Disetujui oleh</b>	<b>: Ketua Jurusan Dr. Ir. Daduk Setyohadi, MP</b>

## Daftar Isi

Daftar Isi .....	ii
Tujuan .....	1
Ruang Lingkup .....	1
Definisi .....	1
Referensi .....	1
Garis Besar Prosedur.....	1
Bagan Alir.....	2
Borang Keluhan Pelanggan (00702 08401).....	3

## **TUJUAN**

Menjadi pedoman bagi penanganan dan tindak lanjut keluhan pelanggan terkait dengan layanan yang diberikan oleh laboratorium jurusan PSPK dan untuk menjadi pedoman bagi UJM serta unit kerja terkait dalam menangani keluhan pelanggan.

## **RUANG LINGKUP**

Berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh laboratorium Jurusan PSPK.

## **DEFINISI**

1. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh laboratorium Jurusan PSPK 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 website Jurusan PSPK.
3. Subyek keluhan adalah jenis layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan.
4. Laboratorium PSPK adalah unit kerja yang berada di bawah jurusan PSPK, terdiri dari 3 laboratorium dengan bidang yang berbeda yaitu laboratorium ilmu kelautan, laboratoium alat dan teknik penangkapan dan laboratorium pemetaan dan perancangan teknologi kelautan.

## **REFERENSI**

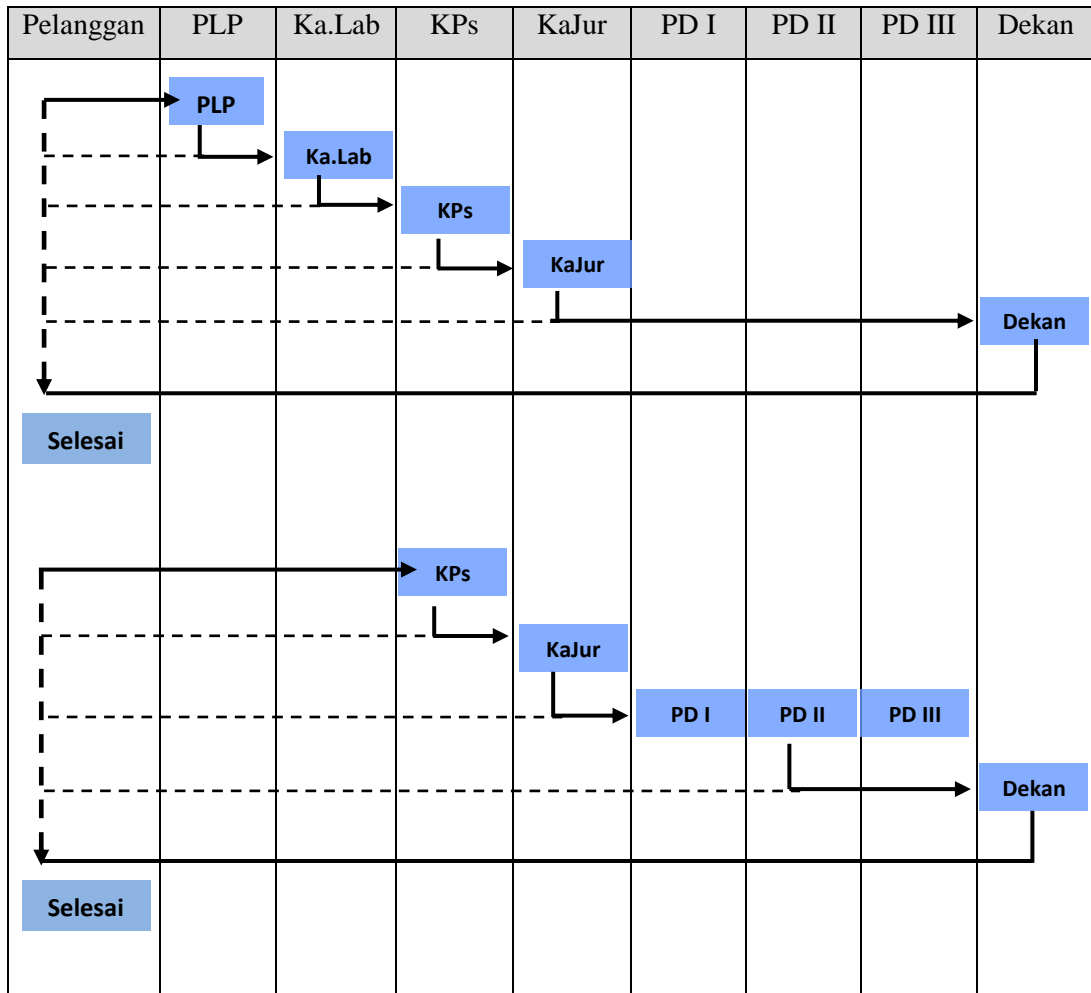
Manual Mutu

## **GARIS BESAR PROSEDUR**

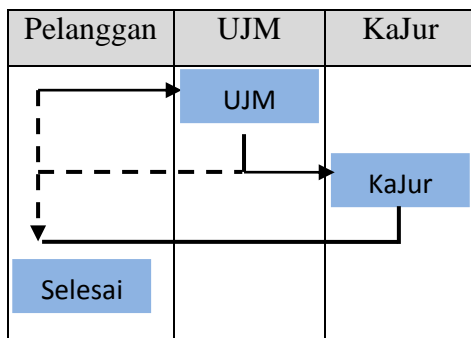
1. Masing-masing laboratorium PSPK membuat dan mengelola media penyampaian berupa drop box, alamat e-mail, dan menu keluhan pada laman Jurusan PSPK.
2. Drop box ditempatkan di depan ruang laboratorium atau di tempat-tempat strategis yang lain.
3. Masing-masing laboratorium menyediakan borang keluhan pelanggan dan ditempatkan bersama/disamping drop box.
4. Pelanggan menyampaikan keluhan dengan cara:
  - a. mengisi borang keluhan dan memasukkan ke dalam drop box; atau
  - b. mengirim keluhan melalui e-mail ke alamat e-mail keluhan pelanggan; atau
  - c. mengisi dan mengirim borang keluhan pelanggan pada menu Keluhan Pelanggan dilaman Jurusan PSPK.
5. Keluhan yang disampaikan harus mencantumkan:
  - a. Subyek keluhan
  - b. Uraian mengenai keluhan dan informasi mengenai peristiwa layanan yang dikeluhkan serta pihak yang memberikan layanan.
  - c. Usulan solusi
  - d. Nama pelanggan
  - e. Alamat e-mail
6. Apabila diperlukan, kerahasiaan identitas pelanggan yang menyampaikan keluhan dijamin oleh Kepala laboratorium.
7. Laboran (PLP) merekap dan menyerahkan hasil komplain kepada kepala laboratorium
8. Kepala laboratorium memeriksa dan mengklasifikasikan keluhan yang lengkap dan layak untuk ditindaklanjuti
9. Kepala laboratorium melakukan klarifikasi dan penyelesaian keluhan kepada masing-masing pelanggan yang memberikan keluhan

10. Apabila keluhan tidak dapat terselesaikan di tingkat laboran maupun kepala laboratorium maka akan diteruskan pada tingkat yang lebih tinggi.

**Bagan Alir**



**KELUHAN KHUSUS**



Keterangan :

1. Pelanggan menyampaikan keluhan melalui kotak saran.
2. PLP merekap dan menyelesaikan keluhan (Berita acara klarifikasi keluhan selesai)
3. Jika 2 tidak selesai maka keluhan diteruskan ke kepala laboratorium (Berita acara klarifikasi keluhan selesai)
4. Jika 3 tidak selesai keluhan diteruskan ke tingkatan yang lebih tinggi, dst
5. Semua keluhan dan penyelesaian yang sudah dilakukan direkap dan kemudian diserahkan kepada UJM

**Lampiran 1. Borang Keluhan Pelanggan Tertulis**

Tanggal	:
Nama Pelanggan Pekerjaan NIP/NIK/NIM Unit Kerja/Instansi Email Nomor Hp	: : : : : :
Subyek Keluhan atau layanan yang dikeluhkan	:
Uraian Keluhan	:
Usulan Solusi	:
Yang menyatakan,  (-----)	







**Lampiran 3. Borang Klarifikasi Keluhan Pelanggan**

Jenis Layanan	:	
Nama Pelanggan	:	
Tanggal Keluhan	:	
Nomer Keluhan	:	
Uraian Keluhan	:	
Penyebab / Akar Masalah	:	Tanda Tangan Ka. Lab
Rencana Solusi	:	Target Waktu Selesai
Verifikasi	:	