


*Standar Operating Procedure*  
**PENANGANAN KELUHAN DAN EVALUASI  
KEPUASAN PELANGGAN**



**JURUSAN MANAJEMEN SUMBERDAYA PERAIRAN  
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**MALANG**  
**2018**

# LEMBAR IDENTIFIKASI

	<b>Universitas Brawijaya</b>	UN10/F06/11/HK.01.02.a/004
		16 Juli 2018
	<b>Penanganan Keluhan dan Evaluasi Kepuasan Pelanggan</b>	0
		Halaman 1 dari 7

## PENANGANAN KELUHAN DAN EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda tangan	
1. Perumusan	Nanik Retno Buwono, MP	Koordinator Perumusan SOP Penanganan Keluhan dan Evaluasi Kepuasan Pelanggan		
2. Pemeriksaan	Budianto, MSc.	Ka. UJM		
3. Persetujuan	Dr. Yuni Kilawati	Sekjur MSP / MR		
4. Penetapan	Dr. Muhamad Firdaus	Kajur MSP		
5. Pengendalian	Budianto, MSc.	Ka. UJM		

## **I. TUJUAN**

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

## **II. RUANG LINGKUP**

1. Berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh UJM-MSP.
2. Pengukuran kepuasan pelanggan ini ditujukan kepada pelanggan yang meliputi Dekan sebagai pelanggan utama dan pelanggan lain.
3. Ketua UJM bertanggung jawab atas hasil evaluasi kepuasan pelanggan.

## **III. DISTRIBUSI**

## **IV. DEFINISI**

1. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh 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 alamat e-mail khusus, dan menu keluhan pelanggan pada laman UB.
3. Subyek keluhan adalah jenis layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan.
4. UJM-MSP FPIK-UB adalah lembaga fungsional yang dibentuk Dekan di tingkat jurusan dan diberi tugas untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di tingkat jurusan MSP, bersama Satuan Pengawasan Internal (SPI) untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) termasuk mekanisme penanganan keluhan pelanggan.
5. 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 UJM FPIK – UB
  - Mengkoordinasi pengelolaan dokumen, rekaman dan sumberdaya di lingkungan UJM-FPIK UB
  - Membantu Top Management merencanakan, merumuskan, memantau harapan kepuasan Dekan dan feedback pelanggan lainnya
  - Memantau dan melaporkan ketercapaian indikator sasaran mutu minimal dua kali setiap tahun

## **V. REFERENSI**

1. Manual Mutu GJM FPIK UB
2. Manual Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai
3. Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan
4. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standardisasi Nasional

## **VI. PROSEDUR**

### **1. Penanganan Keluhan Pelanggan**

- a. Pelanggan menyampaikan keluhan dengan cara:
  - 1) Mengisi borang keluhan dan mengirim keluhan melalui e-mail ke alamat e-mail keluhan pelanggan; atau
  - 2) mengisi dan mengirim borang keluhan pelanggan pada menu Keluhan Pelanggan di laman <http://www.msp.faperik.ac.id>
- 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 UJM MSP-FPIK.
- d. Pelayanan Umum Tata usaha Fakultas 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.
- e. Bagian Pelayanan Umum menyerahkan hasil kompilasi keluhan kepada masing-masing sub bagian Penanganan Keluhan Pelanggan.
- f. Masing-masing sub Bagian Penanganan Keluhan Pelanggan memeriksa dan mengklasifikasikan keluhan yang lengkap dan layak ditindaklanjuti dan keluhan yang tidak lengkap serta tidak layak ditindaklanjuti.
- g. Bagian Penanganan Keluhan Pelanggan menyampaikan kompilasi dan klasifikasi keluhan selama 5 hari terakhir melalui rapat pleno UJM dan GJM FPIK-UB dan menyampaikan kepada masing-masing Sub bagian.
- h. Hal yang menjadi subyek keluhan akan dilakukan klarifikasi tertulis dan disampaikan ke bagian umum Penanganan Keluhan Pelanggan.
- i. Bagian Penanganan Keluhan Pelanggan menyampaikan klarifikasi dari masing-masing sub bagian kepada masing-masing pelanggan melalui e-mail.

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

## **2. Kepuasan Pelanggan Utama (Dekan)**

- a. Pada awal tahun UJM MSP mengembangkan kuisisioner untuk mengukur kepuasan Dekan dengan merujuk: mandat Dekan pada GJM dan UJM FPIK - UB; Program Kerja Dekan dan Renstra UB yang berkaitan dengan tugas UJM MSP FPIK-UB.
- 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.
- c. Evaluasi kepuasan Dekan diukur dua kali dalam setahun, yaitu pada pertengahan tahun dan akhir tahun.
- d. Tahap-tahap pelaksanaan evaluasi kepuasan pelanggan seperti pada bagan alir.
- e. Tata cara pengisian Borang Kuisisioner Kepuasan Dekan dilakukan oleh Ketua UJM FPIK dengan tahap-tahap:
  - 1) Membuat janji dengan Dekan
  - 2) Membawa kuisisioner dan memberi penjelasan tentang butir-butir kuisisioner (indikator, capaian, target dan bobot) kepada Dekan untuk menghindari salah interpretasi.
  - 3) Meminta kepastian waktu penyelesaian pengisian kuisisioner sekaligus meminta waktu untuk mendiskusikan hasilnya
  - 4) Tanggapan Dekan yang tidak terakomodir dalam butir-butir kuisisioner dimasukkan dan dianggap sebagai keluhan pelanggan dan akan dicatat sebagai rekomendasi atau masukan.
  - 5) Diskusi dengan Dekan tentang hasil pengisian kuisisioner dan borang keluhan Dekan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Diskusi dibantu oleh note taker dan dengan alat perekam.

## **3. Kepuasan Pelanggan Lain**

- a. Pengukuran kepuasan pelanggan lain dan evaluasinya ialah satu kesatuan dengan hasil pelaksanaan tugas UJM-FPIK.
- b. Pelanggan lain yang perlu diketahui tingkat kepuasannya dibagi sesuai dengan tugas UJM-FPIK, ialah:
- c. Dekan, Kajur dan KaPS yang berhubungan dengan Audit Internal Mutu (AIM), Monevin/PHK, dan pendampingan Akreditasi PS S-1 BAN-

PTGJM dan UJM yang berhubungan dengan pendampingan GJM dan UJM dalam penyusunan dokumen dan implementasinya.

d. Mahasiswa, Laboran, karyawan dan pengguna lulusan.

## VII. BAGAN ALIR



