

**MANUAL PROSEDUR**  
**PENYAMPAIAN**  
**KELUHAN PELANGGAN**



**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**MALANG**  
**2016**



**MANUAL PROSEDUR  
PENYAMPAIAN KELUHAN PELANGGAN**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

<b>Kode Dokumen</b>	:	01400 04423
<b>Revisi</b>	:	0
<b>Tanggal</b>	:	1 September 2016
<b>Diajukan oleh</b>	:	Gugus Jaminan Mutu  <b>Trining Widodorini, drg., M.Kes</b>
<b>Dikendalikan oleh</b>	:	Wakil Dekan Bidang Akademik  <b>Dr. Nur Permatasari, drg., MS</b>
<b>Disetujui oleh</b>	:	Dekan  <b>R. Setyohadi, drg., MS</b>

## **KATA PENGANTAR**

Rasa syukur Alhamdulillah kami panjatkan kehadiran Allah S.W.T karena hanya atas kehendak dan karuniaNya kami diberi kemampuan / kekuatan untuk dapat menyusun buku manual prosedur FKG UB tepat pada waktunya. Buku manual prosedur ini berisi tujuan, ruang lingkup, definisi, referensi / dokumen terkait, garis besar prosedur dan bagan alir, yang diharapkan dapat dipakai sebagai pedoman dalam melaksanakan kegiatan di FKG UB.

Kami menyadari bahwa buku manual prosedur ini masih jauh dari kesempurnaan dan untuk itu kritik dan saran selalu kami harapkan dalam rangka menuju yang lebih baik lagi. Bagi semua pihak yang banyak memberi kontribusi langsung maupun tidak langsung atas tersusunnya buku manual prosedur ini kami ucapkan terimakasih.

## DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
PENYAMPAIAN KELUHAN PELANGGAN	4
- Tujuan	4
- Ruang lingkup	4
- Definisi	4
- Referensi	4
- Garis Besar Prosedur	5
BAGAN ALIR	6
LAMPIRAN	7

# **MANUAL PROSEDUR PENYAMPAIAN KELUHAN PELANGGAN**

## **Tujuan**

Menjadi pedoman bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan yang diberikan oleh unit kerja baik akademik maupun non akademik di Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya (FKG UB) dan pedoman bagi GJM serta unit kerja terkait dalam menangani keluhan pelanggan.

## **Ruang Lingkup**

Berlaku untuk semua jenis layanan yang diberikan oleh unit kerja di FKG UB, baik akademik maupun non akademik (Fakultas, Program Studi, dan Unit).

## **Definisi**

1. Pelanggan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh FKG 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 FKG UB.
3. Subyek keluhan adalah jenis layanan yang dikeluhkan oleh pelanggan.
4. GJM adalah lembaga fungsional yang dibentuk Dekan dan diberi tugas untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) di tingkat FKG UB, bersama Satuan Pengawasan Internal (SPI) untuk mengembangkan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) termasuk mekanisme penanganan keluhan pelanggan di FKG UB.

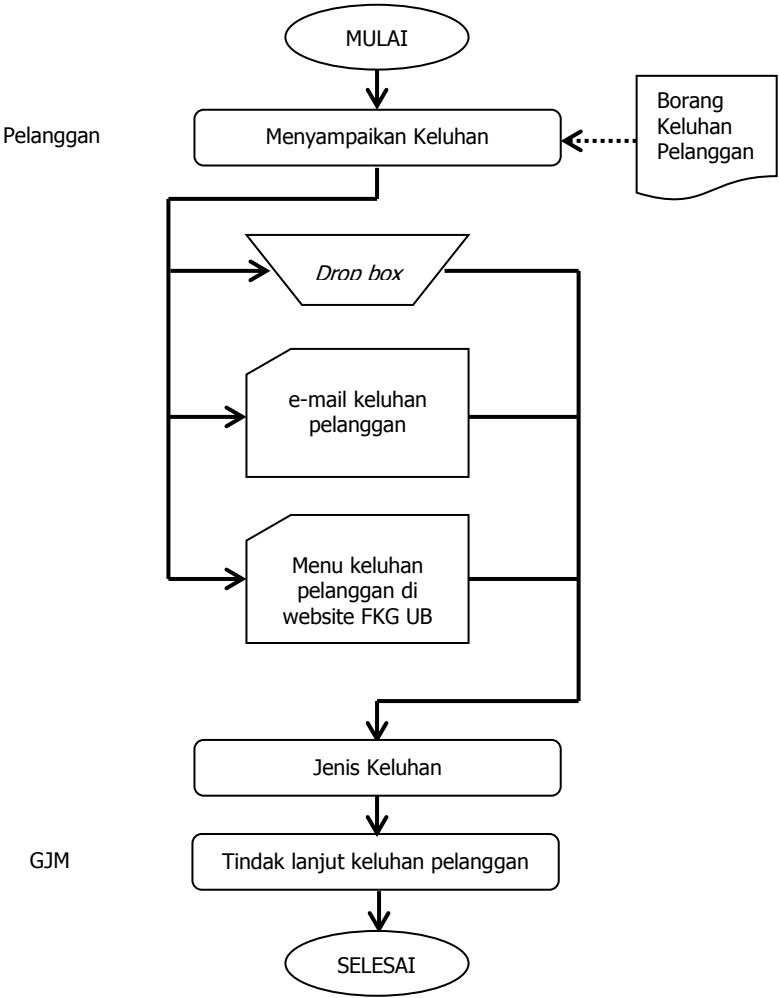
## **Referensi**

1. Manual Mutu

### **Garis Besar Prosedur**

1. GJM membuat dan mengelola media penyampaian berupa drop box, alamat e-mail, dan menu keluhan pada laman FKG UB.
2. *Drop box* ditempatkan di halaman depan Dekanat FKG UB, di setiap pintu masuk dan keluar kompleks FKG UB, serta di tempat-tempat strategis yang lain.
3. GJM 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 FKG UB.
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 GJM.
7. GJM memeriksa dan menerima keluhan yang diterima melalui ketiga media penyampaian 3 (tiga) hari sekali dan menindaklanjutinya sesuai dengan mekanisme penanganan keluhan pelanggan.
8. GJM menyampaikan pemberitahuan kepada pelanggan melalui e-mail, bahwa keluhan telah diterima dan sedang ditindaklanjuti selambat-lambatnya 7 hari kerja sejak keluhan disampaikan.

**BAGAN ALIR**



## LAMPIRAN

### Borang Keluhan Pelanggan

Tanggal	:
Nama Pelanggan	:
Pekerjaan	:
NIP/NIM/NIK	:
Unit Kerja/Instansi	:
Alamat E-mail	:
Nomor HP	:
Subyek Keluhan atau Layanan yang Dikeluhkan :	
Unit Kerja yang Dikeluhkan :	
Uraian Keluhan	:
Usulan Solusi	:

Yang menyatakan,

( )\*

\* Tanda tangan dan nama terang dicantumkan pada borang hardcopy.

Jika disampaikan melalui e-mail atau laman FKG UB, cukup dengan nama terang, tanda tangan tidak diperlukan.