


Standard Operating Procedure
Keluhan Pelanggan



Jurusan Ilmu Ekonomi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya

Malang

2018

	UNIVERSITAS BRAWIJAYA	UN10/F02/12/HK.01.02.a/031
		05 Agustus 2018
	Keluhan Pelanggan	Revisi ke-3
		Halaman I dari 4

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Dr. Sri Muljaningsih, SE., MSP.	Ketua Unit Jaminan Mutu		05 Agustus 2018
2. Pemeriksaan	Dr. Nurul Badriyah, SE., ME.	Sekretaris Jurusan Ilmu Ekonomi		05 Agustus 2018
3. Persetujuan	Dr.rer.pol. Wildan Syafitri, SE., ME.	Ketua Jurusan Ilmu Ekonomi		05 Agustus 2018
4. Penetapan	Drs. Nurkholis, M.Bus.(Acc), Ak., Ph.D	Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis		05 Agustus 2018
5. Pengendalian	Dr. Sri Muljaningsih, SE., MSP.	Ketua Unit Jaminan Mutu		05 Agustus 2018

DAFTAR ISI

LEMBAR IDENTIFIKASI	ii
---------------------------	----

DAFTAR ISI	iii
A. Tujuan	
1	
B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait	
1	
C. Standar Mutu yang Terkait	
1	
D. Istiah dan Definisi	
1	
E. Mekanisme dan Prosedur	
2	
F. Bagan Alir	
3	
G. Referensi	
4	
H. Lampiran	
4	

A. Tujuan

Prosedur ini adalah prosedur yang mengatur aktivitas proses pengaduan dan penanganan keluhan pelanggan kepada Jurusan Ilmu Ekonomi yang bertujuan agar tindaklanjut pengaduan keluhan pelanggan dapat terselesaikan dengan lancar

B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait

Prosedur pengaduan keluhan pelanggan Jurusan Ilmu Ekonomi yang dijelaskan dalam prosedur ini diterapkan terhadap setiap proses yang terkait dengan mekanisme pengaduan keluhan pelanggan.

C. Istilah dan Definisi

1. Ketua Jurusan/Sekretaris Jurusan adalah pihak yang berwenang untuk menindaklanjuti keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
2. Ketua Unit Jaminan Mutu adalah pihak yang berwenang untuk menerima keluhan baik lisan maupun tulisan yang menggunakan media yang telah disediakan (*dropbox*) sehingga nantinya dapat diteruskan kepada ketua jurusan/sekretaris jurusan.
3. Himpunan Mahasiswa adalah lembaga yang berwenang menerima keluhan melalui fasilitas internet yang telah disediakan sehingga nantinya dapat diteruskan kepada ketua jurusan/sekretaris jurusan.
4. Pelanggan adalah orang perorangan atau badan yang ikut menerima atau membeli layanan pendidikan. Pelanggan Jurusan dapat dibagi menjadi 5 (lima) bagian, yaitu mahasiswa (*learners*) atau peserta pelatihan sebagai pelanggan utama; orang tua mahasiswa atau lembaga yang mengirim peserta pelatihan; pengguna lulusan; masyarakat pengguna jasa dan layanan serta atasan langsung (rektor/dekan).

D. Rujukan

- F Manual Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi (00201 05000)
- G Manual Mutu Fakultas Ekonomi & Bisnis (00200 030000)
- H Buku Pedoman Fakultas Ekonomi & Bisnis (00200 02000)

E. Mekanisme dan Prosedur

Ketua Jurusan

1. Berwenang dalam menyetujui pengajuan ujian susulan mahasiswa setelah memenuhi ketentuan dan syarat yang berlaku jurusan.

Ketua unit Jaminan Mutu

- 1 Berwenang membuka *dropbox* yang telah disediakan oleh jurusan Ilmu Ekonomi. *Dropbox* akan dibuka tiap minggu.
- 2 Berwenang untuk melaporkan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada Ketua jurusan/Sekretaris jurusan.

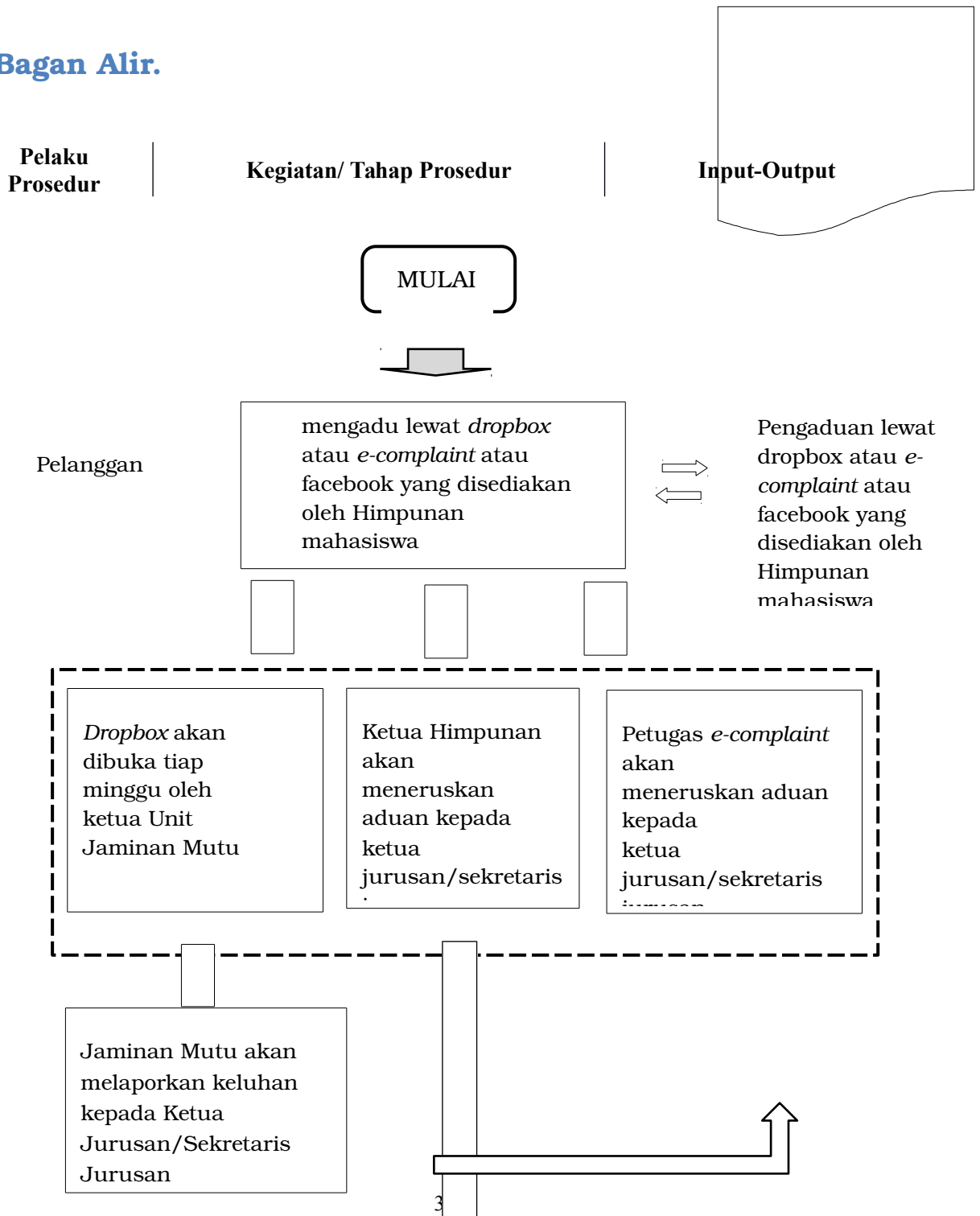
Ketua Himpunan

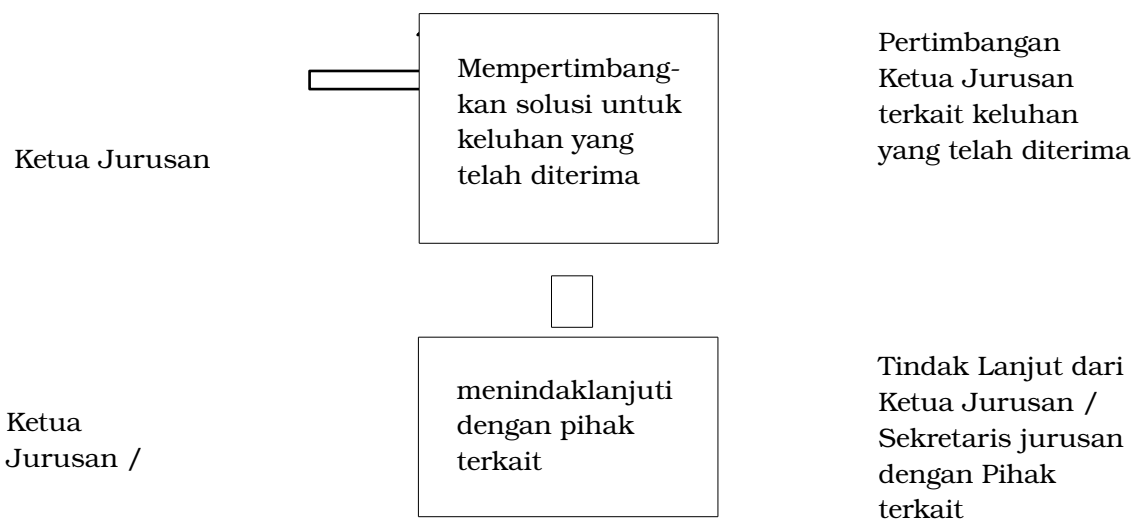
- 1 Berwenang menyalurkan keluhan pelanggan melalui internet kepada ketua jurusan/sekretaris jurusan.

Pelanggan

1. Pelanggan yang akan menyampaikan keluhannya harus mengisi keluhan di *dropbox* yang telah disediakan oleh jurusan Ilmu Ekonomi atau *e-complaint* di <http://e-complaint.ub.ac.id> yang telah difasilitasi oleh rektorat

F. Bagan Alir.





G. Referensi

1. Manual Mutu Jurusan Ilmu Ekonomi UB (00201 05000)
2. Manual Mutu Fakultas Ekonomi dan Bisnis UB (00200 03000)
3. Buku Pedoman Fakultas Ekonomi dan Bisnis UB (00200 02000)

H. Lampiran

