*Standard Operating Procedure*

Pelayanan Keluhan Pengguna Jasa



Fakultas Teknologi Pertanian

Universitas Brawijaya

Malang

2017

# LEMBAR IDENTIFIKASI

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | UNIVERSITAS BRAWIJAYA | Kode/No: |
| Tanggal: |
| PROSEDUR PELAYANAN KELUHAN PENGGUNA JASA | Revisi: |
| Halaman ..... dari ..... |

PELAYANAN KELUHAN PENGGUNA JASA

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proses** | **Penanggungjawab** | | | **Tanggal** |
| **Nama** | **Jabatan** | **Tandatangan** |
| 1. Perumusan | Dr.Ir. Bambang Susilo, M.Sc.Agr | Ketua Lab. |  |  |
| 1. Pemeriksaan | La Choviya Hawa, S.TP, MP, Ph.D | Ketua Jurusan |  |  |
| 1. Persetujuan | Dr. Ir. Sudarminto S.Y | Dekan FTP |  |  |
| 1. Penetapan | Dr. Ir. Sudarminto S.Y | Dekan FTP |  |  |
| 1. Pengendalian | Rizky L.R. Silalahi, M.Sc | Ketua GJM FTP |  |  |

# DAFTAR ISI

[LEMBAR IDENTIFIKASI i](#_Toc494452634)

[DAFTAR ISI ii](#_Toc494452635)

[A. Tujuan 1](#_Toc494452636)

[B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait 1](#_Toc494452637)

[C. Standar Mutu yang Terkait 1](#_Toc494452638)

[D. Istilah dan Definisi 1](#_Toc494452639)

[E. Urutan Prosedur 1](#_Toc494452640)

[F. Bagan Alir 2](#_Toc494452641)

[G. Referensi 3](#_Toc494452642)

[H. Lampiran 3](#_Toc494452643)

1. [Kuisioner dan Form Kritik & sarant 4](#_Toc494452643)

# Tujuan

Prosedur Operasional Standar Pelayanan Laboratorium Keluhan Pengguna Jasa ini dibuat sebagai acuan bagi pihak-pihak yang terkait untuk mengetahui kualitas Layanan yang telah dilaksanakan serta untuk melakukan perbaikan pelayanan secara berkesinambungan

# Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait

Prosedur Operasional Standar Pemeliharaan dan Perbaikan Peralatan meliputi kegiatan di Laboratorium Teknik Pengolahan Pangan dan Hasil Pertanian, Fakultas Teknologi Pertanian dalam hal :

1. Kualitas layanan yang telah dilaksanankan
2. Perbaikan pelayanan secara berkesinambungan

# Standar Mutu yang Terkait

Standar Operasional prosedur ini mengacu pada dokumen standar akademik Fakultas Teknologi Pertanian dan dokumen Pedoman pendidikan Fakultas Teknologi Pertanian, Universitas Brawijaya Malang, Jawa Timur.

# Istilah dan Definisi

1. Ketua laboratorium adalah adalah seorang tenaga struktural yang bertugas untuk mengkoorodinir segala kegitaan laboratorium, memimpin pengembangan ilmu dan mengelola sumber daya laboratorium
2. Laboran adalah seorang tenaga fungsional yang berdasarkan persyaratan pendidikan dan keahliannya bertugas memfasilitasi dosen dan asisten dalam kegiatan praktikum,maupun penelitian.
3. Pengguna laboratorium dalam hal ini adalah praktikan, asisten, pemilik sampel, dan peneliti.
4. Peneliti adalah dosen, mahasiswa atau instansi/ perusahaan di luar jurusan TEP UB yang melakukan penelitian di laboratorium.

# Urutan Prosedur

* 1. Penyampaian Keluhan

1. Keluhan dapat disampaikan melalui kotak saran/pengaduan yang berada di Laboratorium, telp (0341571708 pes. 21), e-mail ke tpphp\_tep@ub.ac.id atau langsung ke pegawai
2. Keluhan juga dapat di sampaikan sewaktu mengisi lembar kuesioner Indeks Kepuasan Pelanggan
   1. Penanganan Keluhan
3. Laboran menerima dan menyusun daftar keluhan serta mengklasifikasikan keluhan dan saran
4. Untuk keluhan yang dapat di tangani secara langsung oleh laboran, maka laboran dapat langsung menyelesaikan.
5. Keluhan yang memerlukan pembahasan, di bawa dalam rapat rutin Laboratorium untuk di bahas solusinya
6. Setiap permasalahan ditunjuk PIC untuk menangani beserta batas waktu penyelesaian
7. Kemajuan penyelesaian permasalahan akan di pantau setiap di adakan rapat rutin
   1. Menyampaikan Tanggapan
8. Ketua Lab menyusun tanggapan dan menyampaikan tanggapan kepada konsumen

# Bagan Alir

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Mulai** |  |  |
|  |  |  |  |
| Pelanggan | Pelanggan mengajukan keluhan |  | Kuesioner Form Kritik dan Saran |
|  |  |  |  |
| Laboran | Pengklasifikkasi keluhan dan saran beserta solusi (1 minggu) |  |  |
|  |  |  |  |
| Ketua Laboratorium  Anggota Lab | Mengkaji, diskusi serta solusi dalam rapat rutin (1 bulan) |  |  |
|  |  |  |  |
| Ketua Laboratorium | Menyiapkan tanggapan (1 hari) |  |  |
|  |  |  |  |
| Ketua Laboratorium | Menyampaian tanggapan (1 hari) |  |  |
|  |  |  |  |
|  | **Selesai** |  |  |

# Referensi

1. Dokumen Standar Akademik FTP
2. Pedoman Pendidikan FTP Universitas Brawijaya

# Lampiran

* 1. Kuesioner & Form Kritik dan Saran

**Lampiran 1.** Form Kritik dan Saran

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FORMULIR** | |
| No: TPPHP02 | Rev: 0 |
| Tgl: 1 Oktober 2014 | Hal: 1 dari 1 |
| **KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN ANALISA DATA** | |

Pelaksanaan : Semester Ganjil/Genap tahun ajaran /

**Cara Penilaian:**

1. Tuliskan nilai angka yang Saudara berikanpada kolom yang tepat

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| <49 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
|  |  |  |  |  |  |  |  | 83 |  |  |  |

1. Atau Saudara dapat memberikan tanda **x** atau **v** pada kolom yang tepat

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| <49 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
|  |  |  |  |  |  | X |  |  |  |  |  |

**Tingkat nilai:**

0 – 50→kurang; 51-60→sedang; 61–70→cukup; 71 – 80 →baik; 81 – 100 →sangat baik

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Unsur yang di nilai** | **Nilai** | | | | | | | | | | | |
| <49 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1 | Pelayanan Laboran |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Ketepatan waktu analisa |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Saran:**