



INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER (ITS)

Unit :

STANDAR OPERASI DAN PROSEDUR

Tgl. Berlaku

BAKP

PENANGANAN KELUHAN/SARAN PELANGGAN

Hal : 1 of 4

NO.: PM-BAPKM.AP.1-24

No Revisi

02

Disusun oleh : Subbag Registrasi dan Data	Diperiksa oleh : Kabag Administrasi Pembelajaran	Disetujui oleh : Kepala BAPKM
Nur Sukohadi, S.Sos NIP. 196507271989031001	Sunarno, SE NIP. 19600923 198103 1002	Ir. Agus Gunaryo. NIP. 196411071991011002
Tanggal : 20Oktober 2017	Tanggal :	Tanggal :

NO.	SUBBAGIAN	TANGGAL	STATUS	KETERANGAN
1.	REGISTRASI DAN DATA		<input type="checkbox"/> TERKENDALI	
2.	PEMANTAUAN DAN EVALUASI PEMBELAJARAN		<input type="checkbox"/> TERKENDALI	



INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER (ITS)

Unit :

STANDAR OPERASI DAN PROSEDUR

Tgl. Berlaku

BAKP

PENANGANAN KELUHAN/SARAN PELANGGAN

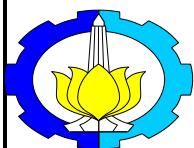
Hal : 2 of 4

NO.: PM-BAPKM.AP.1-24

No Revisi

02

1.	TUJUAN <p>Prosedur ini untuk memastikan bahwa hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan & harapan pelanggan dapat dikendalikan dengan baik agar ketidaksesuaian yang sama tidak terjadi lagi.</p>
2.	RUANG LINGKUP <p>Prosedur ini meliputi proses identifikasi ketidaksesuaian pekerjaan/pelayanan, pengambilan keputusan untuk tindak lanjut perbaikan dan pencegahan, serta pemantauan hasil tindak lanjut.</p>
3.	DEFINISI <p>Penanganan Keluhan/Saran Pelanggan adalah tindakan perbaikan dan pencegahan yang dilakukan untuk mengatasi keluhan/saran dari pelanggan.</p>
4.	DOKUMEN TERKAIT <ul style="list-style-type: none">a. Keluhan pelanggan baik email, telepon, dan media sosialb. Laporan Ketidaksesuaianc. SOP yang terkait dengan pelayanan kepada pelanggan
5.	PROSEDUR <ul style="list-style-type: none">a. Menerima keluhan/saran pelanggan mengenai ketidakpuasan pelayanan, baik melalui surat, email, lisan/telepon maupun media sosial.b. Melakukan konfirmasi atas keluhan/saran pelanggan terhadap prosedur pekerjaan/pelayanan.c. Menemukan adanya ketidaksesuaian pekerjaan/pelayanan dan dituliskan dalam Laporan Ketidaksesuaian (LK).d. Membuat program tindak lanjut berupa perbaikan pelayanan sesuai dengan prosedur pekerjaan/pelayanan.e. Melaksanakan tindakan perbaikan dan pencegahan serta memberikan tanggapan jika diperlukan.f. Melakukan pemantauan program perbaikan.g. Menyimpan laporan keluhan/saran pelanggan mengenai ketidakpuasan pelayanan dan hasil tindak lanjut dalam bentuk file email/surat.



INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER (ITS)

Unit :

STANDAR OPERASI DAN PROSEDUR

Tgl. Berlaku

BAKP

PENANGANAN KELUHAN/SARAN PELANGGAN

Hal : 3 of 4

NO.: PM-BAPKM.AP.1-24

No Revisi

02

6.	KELENGKAPAN Persyaratan Proses a. Email b. Suratkeluhan/saran c. Telepon Alat Kerja a. Unit Personal Computer (PC) b. Unit printer c. SOP d. Telepon
7.	REALISASI a. Tindak lanjut yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. b. Laporan Ketidaksesuaian (LK)
8.	FREKUENSI DAN REVIEW Setiap ada keluhan/saran atau ketidaksesuaian pekerjaan/pelayanan baik melalui surat, email atau telepon masuk.
9.	SUMBER DATA a. Kotak saran b. Email c. Telepon
10.	CATATAN DAN KOMENTAR
11.	CATATAN PERUBAHAN Perubahan beberapa kalimat



INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER (ITS)

Unit :

BAKP

Hal : 4 of 4

STANDAR OPERASI DAN PROSEDUR

PENANGANAN KELUHAN/SARAN PELANGGAN

NO.: PM-BAPKM.AP.1-24

Tgl. Berlaku

No Revisi

02

DIAGRAM ALIR PENANGANAN KELUHAN/SARAN PELANGGAN

