|  |  |
| --- | --- |
| **Tujuan** | Prosedur ini ditetapkan untuk menjadi acuan dalam pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan terhadap layanan pada lingkup Badan Penjaminan Mutu Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. |
| **Ruang Lingkup** | Lingkup prosedur meliputi rekap keluhan pelanggan, analisa, usulan tindakan perbaikan dan pencegahan di lingkup Badan Penjaminan Mutu Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. |
| **Definisi/Penjelasan** | Media penyampaian keluhan pelanggan meliputi kotak saran, website, hp atau sms gateway |
| **Referensi** | ISO 9001;2008 klausal7.2.  UU RI No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;  PERMENDIKNAS RI No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;  Departemen Pendidikan Nasional Dirjen Pendidikan Tinggi Indonesia : ”Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi” Tahun 2010;  BAN PT Instrumen dan Pedoman Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (Buku I,II,III,IV,V,Vi,VII) Tahun 2011 |
| **Rekaman Mutu** | Form keluhan pelanggan, PTPP, |
| **Sasaran Kinerja** | Keluhan pelanggan dapat diselesaikan dengan efektif (tidak berulang) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Aktifitas** | **Pelaksana** | **Penanggung Jawab** | **Rekaman Mutu** |
| 1. **Identifikasi Keluhan** | | | | |
| 1. | Mengidentifikasi keluhan pelanggan melalui media yang telah ditetapkan | Staf TU | Kasubag TU | Form Keluhan pelanggan |
| 2. | Mencatat dalam register atau rekap keluhan pelanggan | Staf TU | Kasubag TU | Register keluhan pelanggan |
| 3. | Mengidentifikasi jenis keluhan dan layanan terkait | Staf TU | Kasubag TU |  |
| 1. **Analisa Data** | | | | |
| 4. | Membuat rekap keluhan pelanggan | Kasubag TU | Sekretaris |  |
| 5. | Melakukan pengolahan data keluhan pelanggan | Kasubag TU | Sekretaris |  |
| 6. | Mengidentifikasi jenis keluhan pelanggan yang sering disampaikan pelanggan | Kasubag TU | Sekretaris |  |
| 1. **Tindakan Perbaikan dan Pencegahan** | | | | |
| 7. | Menyampaikan dalam rapat tinjauan manajemen atau rapat koordinasi, perihal hasil analisa pengolahan data | Sekretaris | Kepala BPM | Notulen |
| 8. | Menyampaikan tindakan perbaikan dan pencegahan terkait dimensi pelayanan | Kabid/Kapus/Kasubag TU/ Sekretaris | Kepala BPM | PTPP |
| 9. | Melakukan tindakan perbaikan dan evaluasi efektifitasnya | Kabid/Kapus/Kasubag TU/ Sekretaris | Kepala BPM |  |

**Diagram Alir Penanganan Keluhan Pelanggan**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Diagram Alir** | **Deskripsi** | **Doc Terkait** | **PIC** |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. | Identifikasi Keluhan | 1. Mengindentifikasi keluhan pelanggan melalui media yang telah ditetapkan 2. mencatat dalam register atau rekap keluhan pelanggan 3. mengindentifikai jenis keluhan dan layanan terkait | Form Keluhan Pelanggan  Reguster Keluhan Pelanggan | Kasubag TU  Kasubag TU  Kasubag TU |
| 3. | Analisa Data | 1. membuat rekap keluhan pelanggan 2. melakukan pengolahan data keluhan pelanggan 3. mengidentifikasi jenis keluhan pelanggan yang sering disampaikan pelanggan |  | Kasubag TU  Kasubag TU  Kasubag TU |
| 4. | Tindakan Perbaikan dan Pencegahan | 1. menyampaikan dalam rapat tinjauan manajemen atau rapat koordinasi, perihal hasil analisa pengolahan data 2. menyampaikan tindakan perbaikan dan pencegahan terkait dimensi pelayanan 3. melakukan tindakan perbaikan dan evaluasi efektifitasnya | Notulen  PTPP | Ka. BPM  Ka. BPM  Ka. BPM |
| 5. |  |  |  |  |