

Manual Prosedur

PENANGANAN KELUHAN

JURUSAN GIZI
FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



© Universitas Brawijaya, 2013 –
All Rights Reserved

Manual Prosedur

Tim Penyusun :

PENANGANAN KELUHAN

1. Iva Tsalissavrina, SGz, MPH

JURUSAN GIZI
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Kode Dokumen	: 00803 06041
Revisi	: 0
Tanggal	: 30 oktober 2013
Diajukan oleh	: Kepala Unit Lab.Gizi Ttd Iva Tsalissavrina, SGz, MPH
Dikendalikan oleh	: Sekertaris Jurusan
Disetujui oleh	: Ketua Jurusan Ttd Dr. dr. Endang Sri Wahyuni, MS

KATA PENGANTAR

Referensi:

1. Matrik penilaian kinerja Standar pelayanan prima 2010
2. Manual Mutu UJM Jurusan Gizi FKUB (00803 05000)
3. Standar Nasional Indonesia (SNI) Sistem Manajemen Mutu (SMM) – Persyaratan ISO 9001:2008, Badan Standarisasi Nasional

Manual prosedur penanganan keluhan adalah pedoman dalam penyelenggaraan kegiatan pengelolaan berkas yang ada di laboratorium.

Tujuan ditetapkan manual prosedur penanganan keluhan adalah menetapkan suatu prosedur mengenai pengaduan keluhan yang berkaitan dengan kegiatan di Laboratorium Jurusan Gizi Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya.

Manual Prosedur penanganan keluhan akan selalu diperbarui sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi serta kebutuhan Mahasiswa.

Malang,

Kajur,

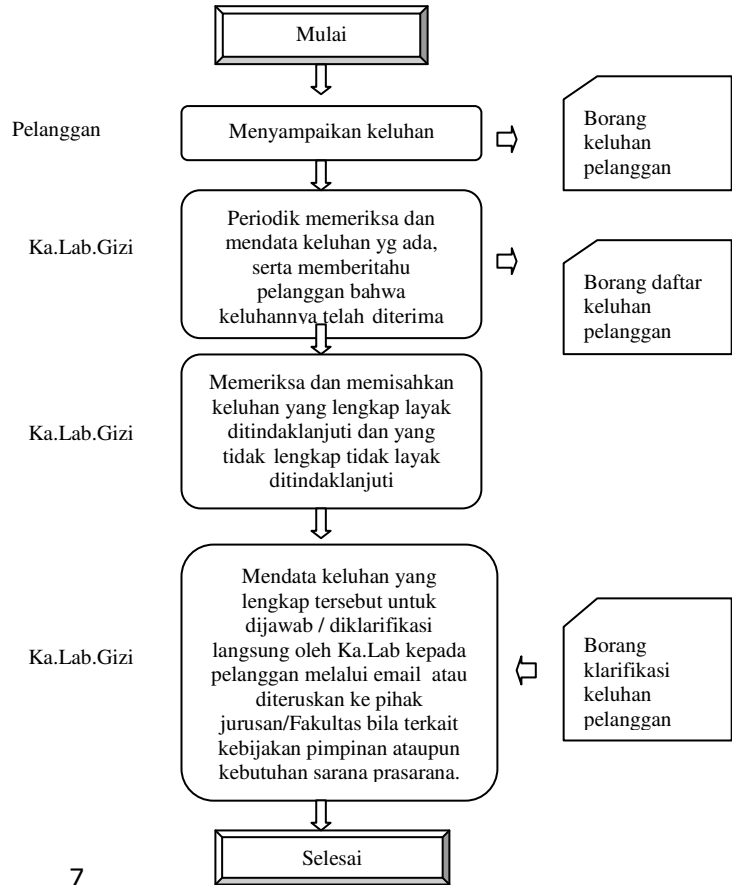
Ttd.

Dr. dr. Endang Sri Wahyuni, MS

DAFTAR ISI

Kata pengantar	1
Daftar isi	2
Tujuan	3
Definisi	3
Pihak terkait	4
Ruang lingkup	4
Dokumen/formulir	2
Prosedur	4
Alur prosedur	7
Rujukan	8
Tim Penyusun	9

2



7

4. Selanjutnya dipisahkan Keluhan yang lengkap dan layak ditindaklanjuti dengan yang tidak lengkap serta tidak layak ditindaklanjuti.
5. Mendata keluhan yang lengkap tersebut untuk dijawab / diklarifikasi langsung oleh Ka.Lab kepada pelanggan melalui email atau diteruskan ke pihak jurusan/Fakultas bila terkait kebijakan pimpinan ataupun kebutuhan sarana prasarana

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

Tujuan:

Menjadi pedoman bagi penanganan dan tindak lanjut keluhan pelanggan laboratorium terkait dengan layanan yang diberikan.

Definisi:

1. Laboratorium adalah berupa ruang tertutup/terbuka yang bisa bersifat permanen atau bergerak yang merupakan unit penunjang akademik pada suatu lembaga pendidikan yang dikelola secara sistematis untuk kegiatan pengujian, kalibrasi dan atau produksi dalam skala terbatas dalam rangka pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat
2. Pelanggan adalah semua pihak baik internal (Dosen, mahasiswa, karyawan) maupun eksternal (lembaga lain, masyarakat luas) yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh laboratorium jurusan gizi

baik berupa barang, jasa, sarana, prasarana, tindakan administrasi baik langsung maupun tidak langsung.

3. Media penyampaian adalah perlengkapan baik itu nyata maupun virtual sebagai tempat pelanggan/konsumen menyampaikan keluhannya berupa kotak (drop box) dan alamat email tertentu laboratorium.
4. Subyek keluhan adalah materi atau jenis layanan yang dikeluhkan pelanggan.

Pihak terkait:

1. Pembantu Dekan II
2. Ketua Jurusan Gizi
3. Ketua Laboratorium di Jurusan Gizi
4. Laboran Jurusan Gizi
5. Administrasi laboratorium Jurusan

Ruang lingkup

Berlaku untuk semua jenis layanan laboratorium gizi

Dokumen/formulir:

1. Borang keluhan
2. Alamat email

Prosedur :

1. Pelanggan laboratorium gizi menyampaikan keluhan dengan cara :
 - a. Mengisi borang keluhan dan memasukkannya ke dalam drop box; atau
 - b. Mengirim keluhan melalui email ke alamat email laboratorium gizi
2. Keluhan yang disampaikan dengan mencantumkan :
 - a. Subyek keluhan
 - b. Uraian mengenai keluhan disertai informasi mengenai peristiwa keluhan serta pihak yang memberikan layanan (kerahasiaan identitas pelanggan oleh pihak jurusan Gizi)
 - c. Usulan solusi
 - d. Nama pelanggan
 - e. Alamat email pelanggan
3. Kepala laboratorium gizi secara berkala (5 hari sekali) memeriksa dan mendata keluhan pelanggan yang diterima melalui drop box ataupun email serta memberitahu pelanggan bahwa keluhannya telah diterima