

## PEDOMAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

Keluhan dari pelanggan umumnya diterima lebih dahulu oleh *front office* seperti resepsionis, marketing, sebelum diteruskan kepada unit terkait/PIC terkait.

### A. Jenis saluran keluhan pelanggan:

#### 1. Jika keluhan disampaikan Pelanggan secara langsung

Terima Pelanggan dengan baik, tanyakan identitas, maksud dan tujuannya terlebih dahulu serta persilakan duduk di ruang tunggu kemudian beritahukan hal tersebut kepada unit terkait agar dapat segera ditangani.

#### 2. Jika keluhan disampaikan Pelanggan melalui telepon

Terima telepon dari Pelanggan dengan baik, tanyakan identitas, maksud dan tujuannya terlebih dahulu, dan informasikan keluhan tersebut kepada unit terkait agar dapat segera ditangani.

#### 3. Jika keluhan disampaikan Pelanggan melalui surat

Teruskan surat tersebut sesuai dengan tujuannya ke unit terkait untuk dapat segera ditangani.

### B. Inventarisasi Permasalahan

Inventarisasi permasalahan dibagi kedalam beberapa klasifikasi keluhan sebagai berikut.

1. Keluhan yang disebabkan oleh proses operasional (kualitas pendidikan, pendaftaran pelanggan).
2. Keluhan yang disebabkan oleh proses pelayanan (sarana-prasarana, administrasi & umum)
3. Keluhan lain-lain.

### C. Penanganan Keluhan Pelanggan

1. Menerima dan mencatat semua keluhan pelanggan.
2. Menyampaikan keluhan pelanggan kepada unit terkait. Apabila pelanggan menyampaikan secara langsung, wajib diterima oleh unit terkait.
3. Keluhan pelanggan yang disampaikan secara langsung diusahakan dapat diselesaikan pada saat itu juga (apabila memungkinkan). Keluhan pelanggan yang disampaikan lewat surat atau telepon, sudah dapat dijawab maksimal 3 hari kerja.

4. Apabila keluhan pelanggan yang bersifat strategis, maka unit terkait dapat berkonsultasi dengan Pimpinan Universitas Bakrie untuk mencari solusi.
5. Semua keluhan pelanggan dan proses penyelesaian diarsip untuk dijadikan rujukan dalam keluhan serupa.