

KEBIJAKAN ADMINISTRASI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

A. TUJUAN :

Untuk mengoptimalkan penanganan keluhan yang masuk dari pelanggan / *stakeholders*, baik pelanggan / *stakeholders* internal maupun pelanggan / *stakeholders* eksternal, sehingga masalah-masalah yang dikeluhkan dapat dikendalikan dan dievaluasi secara terpusat.

B. PENGERTIAN :

- **Keluhan** adalah pernyataan kekecewaan dari suatu pihak tentang pelayanan yang diberikan oleh Universitas Bakrie,
 - baik yang disampaikan secara tertulis maupun yang disampaikan melalui media lain dan kemudian dicatat oleh staf/pejabat atas pertimbangan bahwa kekecewaan itu harus ditindak-lanjuti,
 - baik yang langsung disampaikan kepada unit kerja yang berada dalam struktur organisasi maupun yang disampaikan melalui kotak masukan yang tersedia.
- **Kotak masukan** adalah suatu kotak (*box*) yang disediakan oleh Universitas Bakrie pada tempat-tempat strategis untuk menampung masukan-masukan tertulis dari pelanggan / *stakeholders*, baik berupa keluhan, masukan untuk perbaikan pelayanan, maupun masukan positif, sehingga manajemen Universitas Bakrie bisa menindaklanjutinya secara tepat dan mengevaluasinya untuk perbaikan sistem manajemen pelayanan yang berkelanjutan.

C. LATAR BELAKANG :

Sehubungan dengan kenyataan bahwa keluhan pelanggan / *stakeholders* bisa masuk melalui kotak masukan atau disampaikan langsung ke unit kerja terkait, maka perlu suatu sistem yang dapat memastikan bahwa seluruh keluhan akan tercatat, terkendali tindak lanjutnya, dan terkontrol datanya secara agregat sehingga bisa dilakukan evaluasi secara berkala.

D. POKOK-POKOK KEBIJAKAN :

- **Keluhan yang Disampaikan Langsung ke Unit Kerja Terkait :**
 - 1) Keluhan yang secara spesifik disampaikan ke unit kerja yang mempunyai kewajiban untuk menanggapi secara cepat, harus dicatat dalam suatu daftar (*logbook*) yang setidaknya berisi: nomor urut (1), tanggal masuk (2), media yang dipakai untuk menyampaikan keluhan (3), masalah/isu yang dikeluhkan (4), rencana tindakan untuk

menanggapinya (5), tanggal deadline *selesai* penanganan keluhan (6), dan status terakhir penanganan masalah (7).

- 2) Keluhan yang secara spesifik disampaikan kepada unit kerja dan diterima staf unit kerja, harus segera dilaporkan pertama kali kepada kepala unit kerja dan dicatatkan pada daftar *logbook* keluhan: kolom nomor urut (1), tanggal masuk (2), media yang dipakai untuk menyampaikan keluhan (3), dan masalah/ isu yang dikeluhkan (4).
- 3) Kepala unit kerja mengevaluasi setiap keluhan yang diterima dan tercatat dalam daftar/*logbook*, dan, apabila masalahnya dapat dilokalisir penanganannya pada tingkat unit kerja, selanjutnya melengkapi daftar/*logbook* kolom: rencana tindakan untuk menanggapinya (5) dan tanggal deadline *selesai* penanganan keluhan (6). Apabila masalahnya tidak dapat dilokalisir penanganannya pada tingkat unit-kerja (diperlukan kerjasama dengan unit kerja lain), maka kepala unit-kerja tersebut harus melaporkannya kepada pimpinan tingkat di atasnya, selanjutnya bekerja-sama dengan kepala unit-unit kerja lain mengisi daftar/*logbook* kolom (5), (6) dan (7) tersebut.
- 4) Setiap keluhan yang dicatat dalam daftar/*logbook* keluhan pada setiap unit kerja harus dilaporkan kepada KaBag/ Staf Humas untuk dicatatkan pada daftar/*logbook* induk Humas sehingga bisa secara reguler dilakukan evaluasi menyeluruh. Kepala/staf unit kerja bertanggungjawab untuk melaporkan keluhan tersebut (kolom 1, 2, 3, 4) kepada KaBag/ Staf Humas beserta *updated* status tindak lanjut penanganannya (kolom 5, 6, 7). KaBag/Staf Humas bertanggungjawab secara berkala memastikan ter-*update*-nya data dalam daftar/*logbook* Humas.

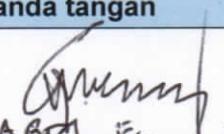
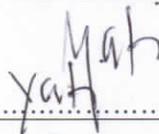
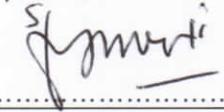
• **Keluhan yang Disampaikan Melalui Kotak Masukan:**

- 1) Kotak masukan akan dibuka secara reguler untuk dicatat dalam daftar/*logbook* Humas dan ditindaklanjuti. Kotak masukan hanya bisa dibuka oleh KaBag/ Staf Humas dan Kepala UPT Penjaminan Mutu
- 2) KaBag/ Staf Humas dan Kepala UPT Penjaminan Mutu mengevaluasi setiap keluhan yang masuk dalam kotak masukan dan dicatatkan pada daftar *logbook* induk Humas tentang keluhan: kolom nomor urut (1), tanggal masuk (2), media yang dipakai untuk menyampaikan keluhan (3), dan masalah/ isu yang dikeluhkan (4).
- 3) Apabila masalahnya dapat dilokalisir penanganannya pada suatu tingkat unit kerja, selanjutnya menghubungi Kepala unit kerja tersebut dan bersama-sama melengkapi daftar/*logbook* kolom: rencana tindakan untuk menanggapinya (5) dan tanggal deadline *selesai* penanganan keluhan (6).

- 4) Apabila masalahnya tidak dapat dilokalisir penanganannya pada satu unit-kerja (diperlukan kerjasama dengan unit-unit kerja yang lain), maka KaBag/ Staf Humas dan Kepala UPT Penjaminan Mutu mengkoordinasikan unit-unit kerja tersebut untuk bekerja-sama mengisi daftar/logbook kolom (5), (6) dan (7) dan menindaklanjutinya sesuai dengan rencana.
- 5) Setiap unit kerja yang terlibat dalam penanganan keluhan harus mencatatkan keluhan pada daftar/logbook keluhan yang dimilikinya sendiri, meskipun sudah dicatatkan dalam daftar/ logbook induk Humas.
- 6) Bilamana berdasarkan evaluasi KaBag/ Staf Humas dan Kepala UPT Penjaminan Mutu, keluhan dinilai melibatkan citra institusi, maka prosedur penanganan keluhan pelanggan mengikuti Prosedur Pengelolaan Citra Institusi (HUM-03).

E. PENUTUP :

Kebijakan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa jika di kemudian hari terdapat kekeliruan, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Pengesahan	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Dibuat oleh	MR	 (...GUNARATI E....)	3 JUNE 2013
Diperiksa oleh	WKB Promosi & Admisi	 (...YAH...)	1 Juli 2013
Disetujui oleh	REKTOR	 (...Syamudi...)	8/07/2013

