

# **MANUAL PROSEDUR**

## **PENGELOLAAN PENGADUAN PENGGUNA**

**LABORATORIUM DESAIN DAN PROTOTIPE**  
**Jurusan Teknik Elektro**



**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**MALANG**

**2012**



# MANUAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN PENGGUNA

## LABORATORIUM DESAIN DAN PROTOTIPE Jurusan Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	: 00000 00003
Revisi	: 0
Tanggal	: 26 Juli 2012
Diajukan oleh	: Ketua Laboratorium Desain & Prototipe Ttd Ir. Unggul Wibawa, M.Sc
Dikendalikan oleh	: Sekretaris Jurusan Teknik Elektro Ttd Muh. Azis Muslim, ST, MT, Ph.D
Disetujui oleh	: Ketua Jurusan Teknik Elektro Ttd Dr. Ir. Sholeh Hadi Pramono, MS

## Tujuan

- a. Memudahkan pengguna melakukan pengaduan serta memberikan kritikan, saran atau masukan terkait segala bentuk layanan di laboratorium Desain & Prototipe
- b. Memudahkan pengelola laboratorium Desain & Prototipe untuk melakukan tindakan lebih lanjut dalam rangka perbaikan/penyempurnaan layanan secara terus menerus

## Ruang Lingkup

Kegiatan pengelolaan pengaduan pengguna yang dijelaskan dalam prosedur ini berlaku bagi semua jenis/macam layanan yang diberikan di laboratorium Desain & Prototipe.

## Definisi

1. Manual Prosedur (MP) adalah metode langkah demi langkah secara pasti yang mengatur berbagai aktivitas dalam organisasi berdasar kesepakatan, standar serta ketentuan peraturan perundangan yang berlaku
2. Pengguna dimaksud adalah semua pihak, baik internal (dosen, mahasiswa dan karyawan TEUB), maupun eksternal (masyarakat/lembaga di luar TEUB) yang telah memanfaatkan jasa layanan di laboratorium Desain & Prototipe.

## Referensi

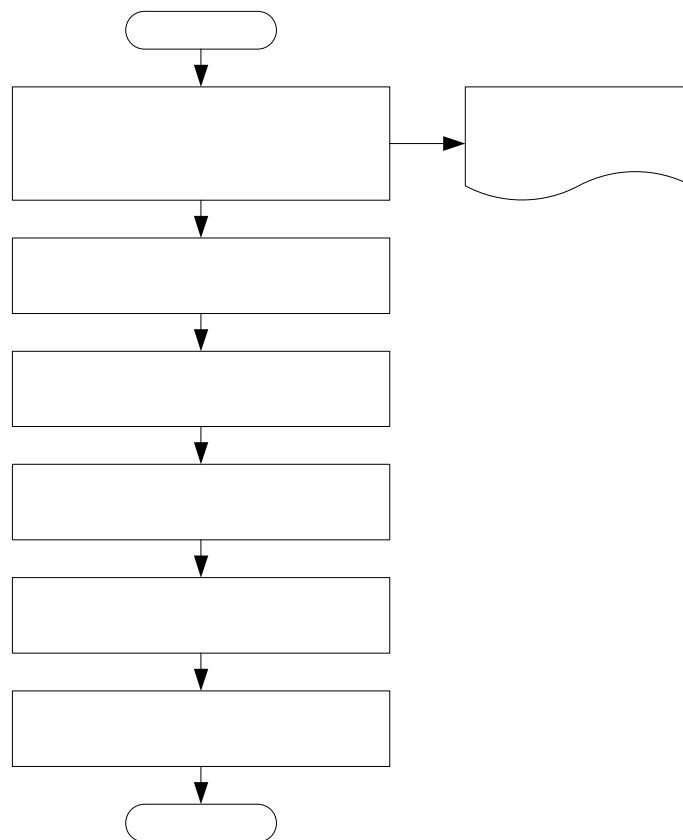
- Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Manual Prosedur Pengendalian Produk Tidak Sesuai UB (00000 05001)
- Manual Prosedur Tindakan Korektif dan Pencegahan (00000 05002)

## Garis Besar Prosedur

1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui:
  - a. Loker/Kotak Pengaduan
  - b. Email ke alamat: [unggul@ub.ac.id](mailto:unggul@ub.ac.id)
  - c. SMS ke nomor: 08125298863 dan 08155515671
2. Setiap pengaduan tertulis hendaknya mencantumkan
  - a. Subyek dan uraian keluhan serta dilengkapi dengan keterangan waktu kejadian serta keterangan pendukung lain (jika diperlukan)
  - b. Usulan solusi atau pemecahan masalah (jika ada)
  - c. Identitas lengkap (nama dan alamat/nomor kontak)

3. Pengaduan yang tidak mencantumkan sebagaimana butir 2, materi pengaduannya tetap akan dibahas, tetapi tidak akan diberikan tanggapan balik
4. Setiap hari laboran berada di laboratorium untuk melayani pengguan yang akan membuat aduan
5. Setiap hari Kalab akan mengecek kotak surat elektronik (*inbox*) dan SMS yang diterimanya.
6. Dalam kurun waktu 1 hari setelah menerima pengaduan, kalab mengundang keseluruhan atau sebagian koordinator bidang untuk membahas pengaduan yang diterima guna mendapatkan solusi/jalan keluar
7. Dalam kurun waktu tidak lebih dari 3 hari setelah menerima pengaduan, kalab/koordinator bidang akan memberikan tanggapan balik secara tertulis kepada pihak pengadu atas solusi/jalan keluar yang akan dilakukan atau yang belum dapat dilakukan
8. Koordinator bidang menindaklanjuti pengaduan yang mendukung peningkatan kinerja dan pelayanan laboratorium

## Bagan Alir



## **Borang Pengaduan**

**1. Formulir LDP-00006**

**2. Formulir**