

Manual Prosedur

Pengelolaan Pengaduan

PROGRAM STUDI MAGISTER

ILMU BIOMEDIK



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS KEDOKTERAN

MALANG

2014

Manual Prosedur

Pengelolaan Pengaduan

PROGRAMSTUDI MAGISTER ILMU BIOMEDIK

FAKULTAS KEDOKTERAN

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Kode Dokumen	:	
Revisi	:	1
Tanggal	:	24 Oktober 2014
Dikaji ulang oleh	:	Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Biomedik
Dikendalikan oleh	:	Unit Jaminan Mutu Program Studi Magister Ilmu Biomedik
Disetujui oleh	:	Ketua Program Studi Magister Ilmu Biomedik

PMIB PPS-UB		Dikaji ulang oleh	Disetujui Oleh
Revisi ke- 1	24 oktober 2014	Dr.dr. Loeki Enggar Fitri, MKes, SpParK Sekretaris Program Studi	Prof.Dr.dr. Sumarno DMM,SpMK (K) Ketua Program Studi

MANUAL PROSEDUR PENGELOLAAN PENGADUAN

Tujuan

- a. Memudahkan pengguna melakukan pengaduan serta memberikan kritikan, saran atau masukan terkait segala bentuk layanan di Program Magister Ilmu Biomedik.
- b. Memudahkan pengelola Program Magister Ilmu Biomedik 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 Program Magister Ilmu Biomedik.

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 FKUB), maupun eksternal (masyarakat/lembaga di luar FKUB) yang telah memanfaatkan jasa layanan di Program Magister Ilmu Biomedik.

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 UB (00000 05002)

Garis Besar Prosedur

1. Pengguna layanan dapat menyampaikan pengaduan secara tertulis melalui:
 - a. Loker/Kotak Pengaduan
 - b. Email ke alamat: lukief@ub.ac.id
 - c. Mengisi complain di web (biomedical.fk.ub.ac.id)
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 staf administrasi berada di Program Magister Ilmu Biomedik untuk melayani pengaduan yang akan membuat aduan
 5. Setiap hari Sekretaris Program Studi akan mengecek kotak surat elektronik (*inbox*) yang diterimanya.
 6. Dalam kurun waktu 1 hari setelah menerima pengaduan, sekretaris program studi mengundang keseluruhan atau sebagian staf untuk membahas pengaduan yang diterima guna mendapatkan solusi/jalan keluar
 7. Dalam kurun waktu tidak lebih dari 3 hari setelah menerima pengaduan, sekretaris program studi akan memberikan tanggapan balik secara tertulis kepada pihak pengadu atas solusi/jalan keluar yang akan dilakukan atau yang belum dapat dilakukan
 8. Sekretaris program studi bidang menindaklanjuti pengaduan yang mendukung peningkatan kinerja dan pelayanan laboratorium

Bagan Alir

