	FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA	Kode/No: 01000 xxxxx Tanggal: 6 April 2017
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN FPTC	Revisi: 0 Halaman: 1 dari 10

PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR

PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN FOOD PRODUCTION AND TRAINING CENTER (FPTC)

JURUSAN TEKNOLOGI HASIL PERTANIAN FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Jaya Mahar Maligan, STP. MP	Koordinator FPTC		6 April 2017
2. Pemeriksaan	Kiki Fibrianto Phd.	Sekretaris Jurusan THP		6 April 2017
3. Persetujuan	Prof. Dr. Teti Estiasih, STP. MP	Ketua Jurusan THP		6 April 2017
4. Penetapan	Dr. Ir. Sudarminto S.Y	Dekan FTP		6 April 2017
5. Pengendalian	Rizky L.R. Silalahi, M.Sc	Ketua GJM FTP		6 April 2017

Daftar Isi

Halaman depan dan pengesahan	1
Daftar isi	2
Tujuan prosedur	3
Luas lingkup prosedur dan penggunaannya	3
Definisi istilah	3
Prosedur.....	3
Pihak yang menjalankan prosedur.....	3
Bagan alir.....	4
Catatan	5
Referensi.....	5
Lampiran.....	5

1. Tujuan Prosedur

Menjamin bahwa keluhan dan saran konsumen bisa tersampaikan kepada pihak FPTC dan segera ditindaklanjuti demi perbaikan pelayanan dan kualitas produk milik FPTC di lingkungan Jurusan Teknologi Hasil Pertanian - Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya.

2. Luas lingkup prosedur dan penggunaannya

Manual prosedur ini mencakup aktivitas FPTC yang diadakan oleh jurusan THP FTP-UB yaitu kegiatan penanganan keluhan pelanggan FPTC.

3. Definisi istilah

FPTC adalah unit kegiatan di tingkat jurusan yang memiliki aktivitas memproduksi produk *bakery* (roti, *cake*, dll) dan melayani keluhan pelanggan FPTC.

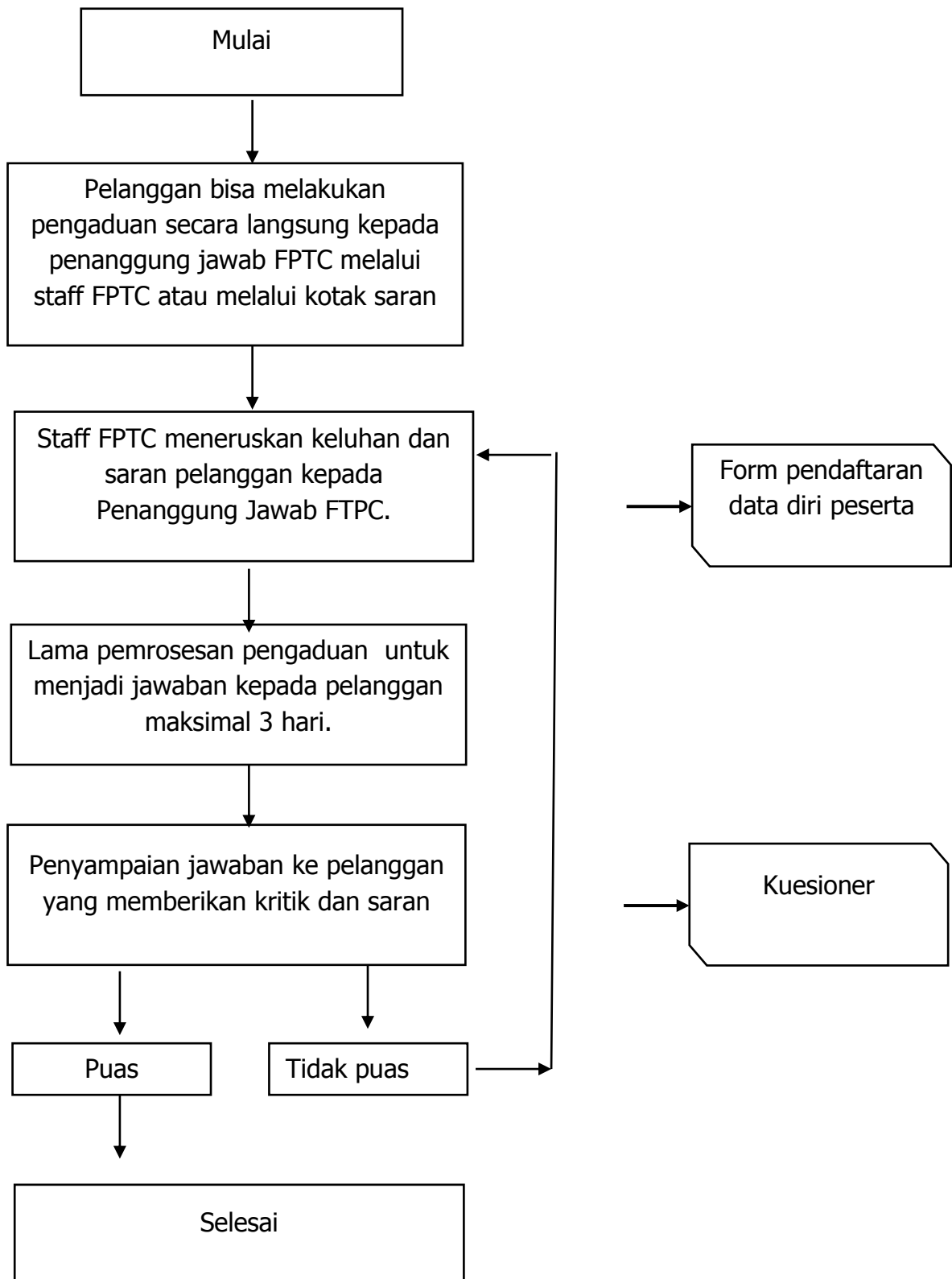
4. Prosedur

- a. Pelanggan bisa melakukan pengaduan secara langsung kepada penanggung jawab FPTC melalui staff FPTC.
- b. Staff FPTC meneruskan keluhan dan saran pelanggan kepada Penanggung Jawab FPTC.
- c. Lama pemrosesan pengaduan untuk menjadi jawaban kepada pelanggan maksimal 3 hari.
- d. Penyampaian jawaban ke pelanggan yang memberikan kritik dan saran.
- e. Pengaduan selesai, dan pihak FPTC melakukan perbaikan sesuai kritik dan saran pelanggan.

5. Pihak yang Menjalankan Prosedur

- a. Pelanggan
- b. Ketua FPTC
- c. Koordinator FPTC
- d. Staf FPTC

6. Bagan Alir



7. Catatan

8. REFERENSI :

9. Lampiran