



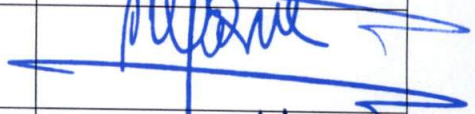



|   |  |  |         |
|---|--|--|---------|
|  | <b>POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III</b>        |  |         |
|   | <b>PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</b> |  |         |
|   | No. Dok : DI/DIR/PR/08<br>No. Revisi : 02    | Tgl. Diterbitkan : 30 Oktober 2019<br>Hal : 1 / 12 | Paraf : |

### PENGESAHAN

|                  | NAMA & JABATAN  | TANDA TANGAN   |
|------------------|---|--|
| Dibuat oleh :    | <u>Mardeyanti, SSiT, M.Kes</u><br>Koordinator SPMI    |   |
| Diperiksa oleh : | <u>Sri Sukamti, SKp, MKM</u><br>Kapus Penjaminan Mutu |   |
| Disetujui oleh : | <u>Yupi Supartini, S.Kp, M.Sc</u><br>Senat            |   |
| Disahkan oleh :  | <u>Yupi Supartini, S.Kp, M.Sc</u><br>Direktur         |   |
| Pengendali :     | <u>Sri Sukamti, SKp, MKM</u><br>Kapus Penjaminan Mutu |  |


### STATUS DOKUMEN :

|             |                                  |  |  |
|-------------|----------------------------------|--|--|
| <b>ASLI</b> | <b>TERKENDALI<br/>DIREKTORAT</b> |  |  |
|-------------|----------------------------------|--|--|

### TANGGAL DISTRIBUSI :


| DAFTAR DISTRIBUSI |                     |    |  |    |                                  |
|-------------------|---------------------|----|--|----|----------------------------------|
| 1                 | Direktur            | 8  | Jurusan Fisioterapi                          | 15 | Pusat Litmas                     |
| 2                 | Wadir I             | 9  | Subag Kemahasiswaan,<br>Alumni dan Kerjasama | 16 | Pusat Pengembangan<br>Pendidikan |
| 3                 | Wadir II            | 10 | Subag ADAK                                   | 17 | Koordinator Kamahasiswaan        |
| 4                 | Wadir III           | 11 | Subag ADUM                                   | 18 | Unit Laboratorium                |
| 5                 | Jurusan Kebidanan   | 12 | SPI  | 19 | Unit IT                          |
| 6                 | Jurusan Keperawatan | 13 | Subag Keuangan                               | 20 | Unit Perpustakaan                |
| 7                 | Jurusan Analis      | 14 | Pusat Penjaminan Mutu                        |    |                                  |

Dokumen ini dilarang diperbanyak tanpa ijin Pusat Penjaminan Mutu Poltekkes  
Kemenkes Jakarta III dan dinyatakan sah berlaku dan terkendali, apabila ada Cap  
Induk (copy) dan terkendali  
asli

|   |  |  |         |
|---|--|--|---------|
|  | <b>POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III</b>        |  |         |
|   | <b>PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</b> |  |         |
|   | No. Dok : DI/DIR/PR/08<br>No. Revisi : 02    | Tgl. Diterbitkan : 30 Oktober 2019<br>Hal : 2 / 12 | Paraf : |

### KRONOLOGI DOKUMEN

| <b>TANGGAL</b>   | <b>CATATAN PERUBAHAN</b>   | <b>KETERANGAN</b> |
|------------------|--|-------------------|
| 23 Mei 2011      | Prosedur ini terbit pertama kali   |                   |
| 25 Nopember 2011 | Prosedur ini direvisi dalam rangka penyempurnaan untuk penerapannya  |                   |
| 30 Oktober 2019  | Prosedur ini direvisi yang ke dua untuk dapat menyesuaikan dengan perkembangan dan kebutuhan untuk mengevaluasi keluhan pelanggan di Poltekkes Kemenkes Jakrta III |                   |

|   |  |  |         |
|---|--|--|---------|
|  | <b>POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III</b>        |  |         |
|   | <b>PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</b> |  |         |
|   | No. Dok : DI/DIR/PR/08<br>No. Revisi : 02    | Tgl. Diterbitkan : 30 Oktober 2019<br>Hal : 3 / 12 | Paraf : |

## **1. VISI DAN MISI**

### **1.1. Visi**

Menjadi Institusi Pendidikan Tinggi yang Unggul Berbasis IPTEK Kesehatan di Tingkat Asia Tenggara pada Tahun 2028.

### **1.2. Misi**

- 1.2.1 Menyelenggarakan pendidikan tinggi berbasis IPTEK, berbudaya dan berkarakter untuk menghasilkan tenaga kesehatan berkualitas.
- 1.2.2 Mengembangkan IPTEK terkini melalui penelitian dan pengabdian masyarakat yang berkesinambungan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
- 1.2.3 Mengembangkan jejaring kerja dengan pemangku kepentingan pada tingkat Nasional dan Internasional dalam pengembangan IPTEK kesehatan untuk menghadapi tantangan global.
- 1.2.4 Memperkuat tata kelola bidang akademik dan umum yang akuntabel, profesional dan transparan.

## **2. RUANG LINGKUP :**


Prosedur ini memberikan panduan untuk melaksanakan kegiatan penanganan keluhan pelanggan di lingkungan Poltekkes Kemenkes Jakarta III yang mencakup dari identifikasi, analisis keluhan, tanggapan, penanganan/tindak lanjut keluhan sampai dengan laporan penanganan keluhan pelanggan.

## **3. MAKSUD & TUJUAN :**

### **2.1 Maksud :**

Agar pelaksanaan kegiatan penanganan keluhan pelanggan dilakukan secara memadai serta dikendalikan pelaksanaannya untuk memastikan bahwa setiap keluhan dapat ditindak lanjuti secara maksimal serta sebagai upaya untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan, melakukan upaya perubahan atau pengembangan di Poltekkes Kemenkes Jakarta III.



|   |  |  |         |
|---|--|--|---------|
|  | <b>POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III</b>        |  |         |
|   | <b>PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</b> |  |         |
|   | No. Dok : DI/DIR/PR/08<br>No. Revisi : 02    | Tgl. Diterbitkan : 30 Oktober 2019<br>Hal : 4 / 12 | Paraf : |

## 2.2 TUJUAN

Mengupayakan agar setiap keluhan yang timbul dapat diidentifikasi, ditindak lanjuti secara maksimal, serta diselesaikan sehingga tidak terjadi situasi lain yang tidak dikehendaki.

## 4. DEFINISI :


- 4.1 Keluhan pelanggan adalah segala jenis pengaduan dan/atau keluhan yang datang dari mahasiswa, karyawan atau pemangku kepentingan lainnya yang ada, yang dapat bersumber dari kotak saran di berbagai unit layanan, dari google forms (bersamaa dengan survey kepuasan pelanggan), surat atau berita langsung yang ditujukan kepada jajaran manajemen, laporan hasil pemantauan lapangan, laporan dari evaluasi pelaksanaan proses pembelajaran (teori, laboratorium, klinik, lapangan/komunitas), EDOM, laporan dari pelaksanaan bimbingan akademik, keluhan lisan/tertulis tentang pelayanan dan sarana di unit kerja (perpustakaan, asrama, laboratorium), berita terkait dari media cetak atau elektronik.
- 4.2 Penanganan keluhan pelanggan, adalah tindakan penanganan yang ditujukan kepada setiap keluhan yang terjadi yang disesuaikan dengan materi keluhannya sedemikian agar tidak terjadi situasi potensial lain yang tidak dikehendaki.

## 5. REFERENSI :




















- 5.1. Permenristekdikti 44 2015 tentang tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 5.2. Kebijakan SPMI Poltekkes Kemenkes Jakarta III

## 6. PROSES & KETENTUAN UMUM


- 6.1. **PROSES :** Bagan Alir Proses Tindakan Penanganan Keluhan Pelanggan

|   |  |  |         |
|---|--|--|---------|
|  | <b>POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III</b>        |  |         |
|   | <b>PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</b> |  |         |
|   | No. Dok : DI/DIR/PR/08<br>No. Revisi : 02    | Tgl. Diterbitkan : 30 Oktober 2019<br>Hal : 5 / 12 | Paraf : |

### Bagan Alir Proses Tindakan Penanganan Keluhan Pelanggan (5.1)


| No | Uraian Kegiatan  | PPM   | Unit Kerja  | Jajaran Manajemen   | Pelanggan   | Kelengkapan   | Waktu   | Output  | Keterangan |
|----|--|---|---|---|---|---|---|---|------------|
| 1  | Menyiapkan media untuk menyampaikan keluhan pelanggan (kotak saran, google forms, ATK, dll)                |    |    |   |   | Media: Kotak saran di tiao unit, google forms               | Disesuaikan dengan kebutuhan                            | Tersedianya sarana untuk menyampaikan keluhan |            |
| 2  | Pengisian form keluhan/ penyampaian keluhan pelanggan  |   |   |   |  | Formulir Keluhan pelanggan                                  | Setiap waktu untuk (kecuali google forms tiap semester) | Daftar keluhan                                |            |
| 3  | Identifikasi keluhan pelanggan   |   |    |   |   |   | Tiap bulan  | Daftar keluhan                                |            |
| 4  | Seluruh pengaduan yang diidentifikasi dicatat dan dikelompokkan  |   |    |   |   | Daftar seluruh pengaduan                                    | Tiap bulan  |   |            |
| 5  | Seluruh keluhan diregistrasi dan di dokumentasikan kedalam buku arsip pengaduan                            |   |   |   |   | Format Buku Arsip (Register) Keluhan Pelanggan              | Tiap bulan  | Pengelompokkan keluhan                        |            |
| 6  | Penanganan keluhan pelanggan secara langsung oleh unit terkait   |   |  |   |   | Formulir Tindak lanjut penanganan keluhan                   | Tiap ada keluhan  | Keluhan terdokumentasi                        |            |
| 7  | Penanganan keluhan pelanggan didistribusikan ke unit lain  |   |  |   |   | Formulir Tindak lanjut penanganan keluhan                   | Tiap ada keluhan  | Verifikasi penanganan                         |            |
| 8  | Uji silang   |   |  |   |   | Formulir Tindak lanjut penanganan keluhan                   | Tiap ada keluhan yang ditelusuri                        | Verifikasi penanganan                         |            |
| 9  | Evaluasi status keluhan pelanggan setelah penanganan di unit masing-masing dan uji silang                  |   |  |   |   | Daftar keluhan pelanggan yang telah di selesaikan           | Setiap ada keluhan                                      | Verifikasi penanganan                         |            |
| 10 | Pembahasan keluhan pelanggan di RTM (untuk keluhan pelanggan yang membutuhkan kebijakan jajaran manajemen) |   |   |  |   | Laporan keluhan pelanggan dari masing-masing unit           | Tiap semester   | Laporan penanganan keluhan pelanggan          |            |
| 11 | Menyusun RTL keluhan pelanggan   |   |   |  |   | RTL   | Tiap semester   | RTL   |            |
| 12 | Mendistribusikan RTL keluhan pelanggan   |  |   |   |   | RTL hasil RTM   | Tiap semester   | Daftar distribusi RTL                         |            |
| 13 | Melaksanakan tindak lanjut keluhan pelanggan   |  |  |   |   |   | Sesuai hasil RTM  | Laporan                                       |            |
| 14 | Verifikasi penyelesaian keluhan pelanggan  |   |  |   |   | Formulir Tindak lanjut penanganan keluhan                   | Sesuai hasil RTM  | Bukti verifikasi                              |            |
| 15 | Pemantauan pelaksanaan tindak lanjut keluhan pelanggan   |  |  |   |   | Daftar pemantauan   | Sesuai hasil RTM  | Daftar pemantauan                             |            |
| 16 | Membuat laporan penanganan keluhan pelanggan   |  |   |   |   | Format Laporan Pelaksanaan Tindak lanjut penanganan keluhan | Tiap semester   | Laporan penanganan keluhan pelanggan          |            |



|   |  |  |         |
|---|--|--|---------|
|  | <b>POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III</b>        |  |         |
|   | <b>PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</b> |  |         |
|   | No. Dok : DI/DIR/PR/08<br>No. Revisi : 02    | Tgl. Diterbitkan : 30 Oktober 2019<br>Hal : 6 / 12 | Paraf : |

## 6.2. KETENTUAN UMUM :

- 5.2.1 Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan mengacu kepada Bagan Alir dalam butir 5.1 prosedur ini.
- 5.2.2 Sumber Informasi Keluhan Pelanggan dapat berasal dari :
  - a. Kotak Saran di berbagai unit layanan
  - b. Google forms (di google forms kelpuasan pelanggan)
  - c. Surat / berita langsung yang ditujukan kepada jajaran manajemen
  - d. Laporan hasil pemantauan lapangan,
  - e. Laporan dari evaluasi pelaksanaan proses pembelajaran: teori, laboratorium, klinik, lapangan/komunitas, EDOM
  - f. Laporan dari pelaksanaan bimbingan akademik
  - g. Keluhan lisan/tertulis tentang pelayanan dan sarana di unit kerja: perpustakaan, asrama, laboratorium
  - h. Berita dari media cetak atau elektronik
- 5.2.3 Segenap pengaduan yang diidentifikasi agar dicatat dan dikelompokkan menurut kategori jenis pengaduan berdasarkan permasalahan yang terjadi.
- 5.2.4 Pencatatan tersebut 5.2.3 dapat berupa registrasi dan di dokumentasikan kedalam buku arsip pengaduan dan dikelompokkan berdasarkan lokasi dan isi aduan (issu pengaduan), serta status aduan (kasus lama, pengaduan lanjutan, dampak ikutan atau tambahan informasi) sesuai format pada lampiran 9.1 Formulir F-02/DI/DIR/PR/08 Rev. 02
- 5.2.5 Penanganan terhadap pengaduan atau keluhan pelanggan dapat dilaksanakan secara langsung bila terselesaikan atau didistribusikan lebih lanjut untuk penanganannya sesuai dengan status keluhan.
- 5.2.6 Pendistribusian keluhan terutama dilakukan dalam hal / kasus yang dipandang (diperkirakan) dapat berdampak lebih luas. dan dicatat dalam formulir sesuai format pada lampiran 9.3 Formulir F-03/DI/DIR/PR/08 Rev.02
- 5.2.7 Terhadap kasus pengaduan tersebut 5.2.6, selanjutnya dapat dilakukan uji-silang untuk mendapatkan pokok permasalahan serta kepastian status kasus.
- 5.2.8 Status kasus dapat berupa sudah ditangani/diselesaikan, dalam proses penanganan, dalam proses uji-silang, dalam proses analisa, atau untuk mendapatkan informasi tambahan.
- 5.2.9 Hasil proses uji-silang merupakan masukan untuk menganalisis permasalahan yang muncul agar meningkatkan akurasi penyusunan alternatif pemecahannya.

|   |  |  |         |
|---|--|--|---------|
|  | <b>POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III</b>        |  |         |
|   | <b>PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</b> |  |         |
|   | No. Dok : DI/DIR/PR/08<br>No. Revisi : 02    | Tgl. Diterbitkan : 30 Oktober 2019<br>Hal : 7 / 12 | Paraf : |

- 5.2.10 Hasil dari proses tersebut 5.2.9, adalah berupa rekomendasi tentang penanganan kasus, yang dapat berupa klarifikasi pengaduan kepada unsur terkait, pemberian teguran atau pengenaan sanksi kepada pelaku yang dinilai bersalah.
- 5.2.11 Pembahasan keluhan pelanggan yang tidak dapat diselesaikan di masing-masing unit yang membuat kebijakan dari jajaran manajemen melalui RTM
- 5.2.12 Dalam hal adanya unsur yang tergolong tindak pidana agar pengaduan difasilitasi melalui prosedur hukum.
- 5.2.13 Bila perihal yang diadukan tergolong kondisi force majeure, maka langkah penanganannya disesuaikan dengan ketentuan/peraturan yang berlaku.
- 5.2.14 Terhadap kasus aduan tertentu dapat diperlukan kegiatan pemantauan dan investigasi lanjutan yakni dalam hal antara lain: kasusnya melibatkan kepentingan yang lebih luas, kasusnya tak kunjung selesai, cakupan kasusnya semakin meluas.
- 5.2.15 Penyelesaian kasus pengaduan agar mengedepankan prinsip transparansi dan partisipasi pelanggan khususnya mahasiswa.
- 5.2.16 Setiap Penanganan Keluhan Pelanggan yang sudah dilaksanakan harus verifikasi dan dicatat dalam formulir sesuai format pada lampiran 9.3 Formulir F-03/DI/DIR/PR/08 Rev.02
- 5.2.17 Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan harus dilaporkan kepada Direktur secara periodik (semester) sesuai formulir pada lampiran 9.4 Formulir F-04/DI/DIR/PR/08 Rev.02
- 5.2.18 Bukti kerja pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan harus dipelihara sesuai ketentuan dalam Prosedur Pengendalian Bukti kerja (DI/DIR/PR/07 Rev.00)

## **7. TUGAS & TANGGUNG JAWAB**


### **6.1 Direktur**

Membahas laporan Pelaksanaan Tindakan Penanganan Keluhan dalam Rapat Tinjauan Manajemen (RTM) dan memberikan pengarahan serta keputusan bagi penanganan yang tidak dapat diselesaikan oleh unit kerja.

### **6.2 Pusat Penjaminan Mutu**

Memeriksa & mengevaluasi laporan Pelaksanaan Tindakan Penanganan Keluhan dan mengagendakan dalam Rapat Tinjauan Manajemen



|   |  |  |         |
|---|--|--|---------|
|  | <b>POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III</b>        |  |         |
|   | <b>PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</b> |  |         |
|   | No. Dok : DI/DIR/PR/08<br>No. Revisi : 02    | Tgl. Diterbitkan : 30 Oktober 2019<br>Hal : 8 / 12 | Paraf : |

**6.3 Kepala Unit Kerja** (Ketua Jurusan, Kasubag, Kepala Pusat, Kepala unit penunjang)

- 6.3.1 Mengidentifikasi dan mengevaluasi Penanganan Keluhan Pelanggan
- 6.3.2 Menyusun rencana tindak lanjut
- 6.3.3 Menunjuk petugas yang melaksanakan tindak lanjut
- 6.3.4 Memberikan pengarahan pelaksanaan tindak lanjut
- 6.3.5 Memverifikasi hasil pelaksanaan tindak lanjut
- 6.3.6 Melaporkan hasil pelaksanaan Tindakan Penanganan Keluhan Pelanggan

**6.4 Petugas Pelaksana**

- 6.4.1 Melaksanakan tindak lanjut sesuai arahan dari kepala unit kerja.
- 6.4.2 Melaporkan kepada atasan langsung hasil pelaksanaan tindak lanjut

## **8. KONDISI KHUSUS**

Tidak ada


## **9. BUKTI KERJA**

- 8.1 Formulir Keluhan Pelanggan
- 8.2 Buku Arsip (Register)Keluhan Pelanggan
- 8.3 Formulir Tindakan Penanganan Keluhan Pelanggan
- 8.4 Laporan Pelaksanaan Tindakan Penanganan Keluhan Pelanggan

## **10. LAMPIRAN**

- 9.1 Lampiran 9.1 Formulir Keluhan pelanggan (F-01/DI/DIR/PR/08 Rev.02)
- 9.2 Lampiran 9.2 Format Buku Arsip (Register) Keluhan Pelanggan (F-02/DI/DIR/PR/08 Rev.02)
- 9.3 Lampiran 9.3 Format Formulir Tindak lanjut penanganan keluhan (F-03/DI/DIR/PR/08 Rev.02)
- 9.4 Lampiran 9.2 Format Laporan Pelaksanaan Tindak lanjut penanganan keluhan (F-04/DI/DIR/PR/09 Rev.02)




|   |  |  |         |
|---|--|--|---------|
|  | <b>POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III</b>        |  |         |
|   | <b>PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</b> |  |         |
|   | No. Dok : DI/DIR/PR/08<br>No. Revisi : 02    | Tgl. Diterbitkan : 30 Oktober 2019<br>Hal : 9 / 12 | Paraf : |

Lampiran 9.1

**FORMULIR KELUHAN PELANGGAN**  
**F-01/DI/DIR/PR/08 Rev.02**

|  |
|--|
| No : no. Keluhan Pelanggan (no/unitkerja/bulan/tahun)  |
| Tgl : Tanggal keluhan (tgl, bln dan tahun)   |
| Unit Kerja : (Tulis di unit kerja mana keluhan terjadi)  |
| Sumber Informasi : (Tulis dari mana informasi keluhan diperoleh)   |
| <b>KELUHAN PELANGGAN YANG DISAMPAIKAN</b><br><br>Uraikan mengenai keluhan yang terjadi/disampaikan sesuai ketentuan pada butir<br>5.2.2  |
| <b>DATA YANG MENDUKUNG KELUHAN</b><br><br>Uraikan data-data yang mendukung adanya keluhan tersebut<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><div style="text-align: right;">           ..... , tgl.....<br/><br/>           .....         </div> |

|   |  |   |         |
|---|--|---|---------|
|  | <b>POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III</b>        |   |         |
|   | <b>PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</b> |   |         |
|   | No. Dok : DI/DIR/PR/08<br>No. Revisi : 02    | Tgl. Diterbitkan : 30 Oktober 2019<br>Hal : 10 / 12 | Paraf : |

Lampiran 9.2

**FORMAT BUKU ARSIP (REGISTER) PENGADUAN / KELUHAN PELANGGAN**

Unit : .....


F-02/DI/DIR/PR/08 Rev.02

| No  | Lokasi | Isi Aduan | Status aduan |
|-----|--------|-----------|--------------|
| (1) | (2)    | (3)       | (4)          |
|     |        |           |              |
|     |        |           |              |
|     |        |           |              |
|     |        |           |              |
|     |        |           |              |
|     |        |           |              |

**Keterangan:**

- (1) : No. Urut diisi dengan angka: 1,2,3,4,.....
- (2) : Diisi Lokasi/tempat terjadinya keluhan pelanggan
- (3) : Diisi aduan/keluhan yang disampaikan pelanggan
- (4) : Diisi status aduan/keluhan: sudah ditangani/diselesaikan, dalam proses penanganan, dalam proses uji-silang, dalam proses analisa, atau untuk mendapatkan informasi tambahan




|   |  |   |         |
|---|--|---|---------|
|  | <b>POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III</b>        |   |         |
|   | <b>PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</b> |   |         |
|   | No. Dok : DI/DIR/PR/08<br>No. Revisi : 02    | Tgl. Diterbitkan : 30 Oktober 2019<br>Hal : 11 / 12 | Paraf : |

Lampiran 9.3

**FORMAT FORMULIR TINDAKAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN  
F-03/DI/DIR/PR/0-- Rev.02**

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| No. : no. Tindakan Penanganan Keluhan Pelanggan (no/unitkerja/bulan/tahun)<br>Tgl : Tgl pelaporan (tgl, bulan dan tahun)  |                                    |
| Unit Kerja : (tuliskan di unit kerja mana keluhan tsb terjadi)  |                                    |
| Sumber Informasi Dari : (tuliskan dari mana informasi keluhan diperoleh)  |                                    |
| <b>KELUHAN PELANGGAN YANG DILAPORKAN</b><br><br>Uraikan mengenai keluhan yang terjadi berdasarkan informasi dari berbagai sumber sesuai ketentuan pada butir 5.2.2  |                                    |
| <b>ANALISA KEBUTUHAN TINDAK LANJUT/ PENANGANAN KELUHAN</b><br><br>Uraikan mengenai analisa atau (kebutuhan) tindak lanjut penanganan keluhan  |                                    |
| <b>URAIAN RENCANA TINDAKAN LANJUT :</b><br><br>Uraikan rencana tindak lanjut yang dilakukan untuk menangani keluhan<br><br><b>PETUGAS PELAKSANA :</b> (Penetapan pelaksana tindak lanjut)<br><b>TARGET TGL. SELESAI PELAKSANAAN TINDAK LANJUT:</b> (target selesai tindak lanjut yang telah ditetapkan dalam uraian tsb di atas)<br><br>Nama Jelas : Nama jelas kepala unit kerja<br>Tanda Tangan: Tanda tangan kepala unit kerja |                                    |
| <b>VERIFIKASI TINDAK LANJUT</b>   | <b>Target tgl. Selesai : .....</b> |
| Uraikan bukti untuk memverifikasi bahwa tindak lanjut yang telah dilakukan secara memadai<br><br>Nama Jelas : Nama jelas kepala unit kerja<br>Tanda Tangan: Tanda tangan kepala unit kerja  |                                    |

|   |  |   |         |
|---|--|---|---------|
|  | <b>POLTEKKES KEMENKES JAKARTA III</b>        |   |         |
|   | <b>PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN</b> |   |         |
|   | No. Dok : DI/DIR/PR/08<br>No. Revisi : 02    | Tgl. Diterbitkan : 30 Oktober 2019<br>Hal : 12 / 12 | Paraf : |

Lampiran 9.4

**FORMAT LAPORAN PELAKSANAAN TINDAKAN PENANGANAN KELUHAN**

**SEMESTER .. / TH ....**

**F-04/DI/DIR/PR/0- Rev.02**

| No. | Tindakan Penanganan Keluhan Yang Dilakukan | Progres Tindak Lanjut (%) | Keterangan |
|-----|--|---------------------------|------------|
| (1) | (2)  | (3)                       | (4)        |
|     |  |                           |            |
|     |  |                           |            |
|     |  |                           |            |
|     |  |                           |            |
|     |  |                           |            |
|     |  |                           |            |
|     |  |                           |            |

Disusun oleh :

(.....)

Kepala Unit Kerja

**CARA PENGISIAN FORMULIR**

- (1) : No. Urut diisi dengan angka : 1,2,3,4, .....
- (2) : Diisi nama tindakan penanganan keluhan yang dilakukan baik yang sudah selesai maupun yang belum selesai
- (3) : Diisi kemajuan pelaksanaan tindakan penanganan keluhan
- (4) : Diisi sesuai keperluan