




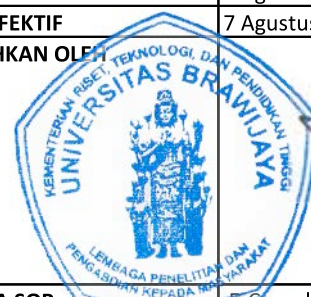
**STANDARD OPERASIONAL PROSEDUR  
PENANGANAN E-COMPLAINT**









**2018**

**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
JL.VETERAN MALANG 65145, INDONESIA  
TELP. 0341-575824 (HUNTING), 584394, 551611 EXT. 304 (UB)  
FAX 0341-575828, 575825  
MALANG**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

<b>NOMOR SOP</b>	UN10/C10/HK.01.02a/07
<b>TGL PEMBUATAN</b>	4 Mei 2018
<b>TGL REVISI</b>	6 Agustus 2018
<b>TGL EFEKTIF</b>	7 Agustus 2018
<b>DISAHKAN OLEH</b>	Ketua LPPM 
	 Dr. Ir. Bambang Susilo, M.Sc.Agr. NIP. 196207199198701 1001
<b>NAMA SOP</b>	E-Complaint
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2 Undang-Undang Republik Indonesia no 12. Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/21/M.PAN/11/2008,tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (S.O.P.) Administrasi Pemerintahan.</li> <li>4 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi</li> <li>5 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia</li> <li>6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan</li> <li>7 Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Inidonesia Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 memahami alur sistem e-Complaint</li> </ol>
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 SOP Penjaminan Mutu dan SDM</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi</li> <li>2 Komputer/printer/scanner</li> <li>3 Jaringan internet</li> </ol>
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
Merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional unit kerja berjalan dengan lancar	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna Jasa Layanan	LPPM	Kasub. Bag Umum	KTU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan keluhan melalui web : <a href="http://e-complaint.ub.ac.id">http://e-complaint.ub.ac.id</a> , email: <a href="mailto:complaint@ub.ac.id">complaint@ub.ac.id</a> , drop box, atau ke LPPM						1 jam	Borang keluhan pengguna jasa	
2	memeriksa dan mendata serta mengumpulkan keluhan yang di terima						15 menit	Borang keluhan pengguna jasa	
3	menyerahkan hasil kompilasi keluhan pengguna jasa layanan kepada KTU						15 menit	Kompilasi keluhan pengguna jasa	
4	memeriksa dan mengklarifikasikan keluhan yang lengkap dan layak ditindaklanjuti, serta keluhan yang tidak lengkap dan tidak layak ditindaklanjuti						1 jam	Hasil Review Manuscript	
5	Melakukan klarifikasi dan menyampaikannya kepada KTU, Apabila diperlukan perbaikan secara fisik, dalam klarifikasi tersebut disebutkan waktu penyelesaiannya						2 hari	Hasil klarifikasi	
6	Mengevaluasi hasil perbaikan, dan jika diperlukan melakukan visitasi ke unit kerja yang dikeluhkan						3 jam	Hasil evaluasi	
7	Menyampaikan hasil perbaikan keluhan dari Kasub.Bag Umum kepada pengguna jasa layanan						3 hari	Hasil perbaikan keluhan pengguna jasa	
8	merekapitulasi Daftar Keluhan pengguna Jasa UB untuk dijadikan laporan						5 hari	Laporan Penanganan Keluhan Pengguna Jasa Layanan UB	