

Manual Prosedur E-COMPLAINT



**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN
KEPADA MASYARAKAT (LPPM)
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2015**



E-COMPLAINT

Lembaga Penelitian dan Pengabdian

Kepada Masyarakat (LPPM)

Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	:	00007 02000.09
Revisi	:	00
Tanggal	:	15 Desember 2015
Diajukan oleh	:	Kepala Tata Usaha Sri Aminin, SIP., M.AP
Dikendalikan	:	Sekretaris Dr. Ir. Maftuch, MS
Disetujui oleh	:	Ketua LPPM Prof. Dr. Ir. Woro Busono, MS

I. Definisi

E-Complaint adalah media untuk menyampaikan keluhan, saran, dan masukan secara online terhadap pelayanan di UB atau LPPM UB. *E-complaint* ini dapat dilakukan oleh pengguna jasa layanan yang meliputi Mitra kerjasama, Staf, Dosen, Mahasiswa UB, dan Umum.

II. Tujuan

Pedoman ini ditujukan supaya pengguna jasa layanan dapat menyampaikan keluhan, saran dan masukan secara online terhadap pelayanan di UB atau LPPM UB.

III. Pihak yang Terkait

- a. Pengguna Jasa Layanan
- b. Kepala Bagian Tata Usaha
- c. Kepala Sub. Bagian Umum
- d. Staf UB atau LPPM

IV. Garis Besar

- a. Pengguna Jasa Layanan menyampaikan keluhan melalui [web://http:e-complaint.ub.ac.id](http://e-complaint.ub.ac.id), email: complaint@ub.ac.id, drop box, atau ke LPPM
- b. Staf UB atau LPPM memeriksa dan mendata serta mengumpulkan keluhan yang diterima
- c. Staf UB atau LPPM menyerahkan hasil kompilasi keluhan pengguna jasa layanan kepada KTU
- d. Staf UB atau LPPM memeriksa dan mengklarifikasikan keluhan yang lengkap dan layak ditindaklanjuti, serta keluhan yang tidak lengkap dan tidak layak ditindaklanjuti
- e. Kepala Sub. Bagian Umum melakukan klarifikasidan menyampaikannya kepada Kepala Bagian Tata Usaha
- f. Kepala Bagian Tata Usahamengevaluasi hasil perbaikan
- g. Staf UB atau LPPM menyampaikan ahsil perbaikan keluhan dari Kepala Sub Bagian Umum kepada pengguna jasa layanan
- h. Kepala Sub. Bagian Umum melakukan rekapitulasi daftar Keluhan pengguna jasa UB untuk dijadikan laporan

V. Bagan Alir

