


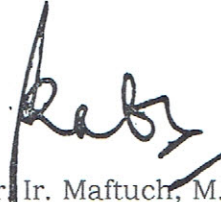
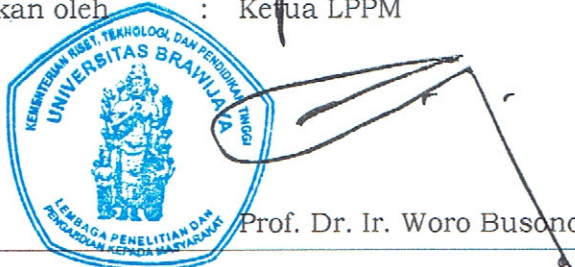
Standard Operating Procedure

E-Complaint



**LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017**

LEMBAR IDENTIFIKASI

Nama Dokumen	: E-Complaint
Kode Dokumen	: UN10/C10/HK.01.02.a/07
Revisi	: -
Tanggal	: 3 Oktober 2017
Diajukan oleh	: Kepala Tata Usaha  Sri Aminin, S.IP., M.AP.
Dikendalikan oleh	: Sekretaris LPPM  Dr. Ir. Maftuch, M.Si.
Disahkan oleh	: Ketua LPPM  Prof. Dr. Ir. Woro Busono, MS

DAFTAR ISI

LEMBAR IDENTIFIKASI	i
DAFTAR ISI	ii
A. Tujuan	1
B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait	1
C. Standar Mutu yang Terkait	1
D. Istilah dan Definisi	1
E. Urutan Prosedur	1
F. Bagan Alir	3
G. Referensi	5
H. Lampiran	5

A. Tujuan.

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

B. Ruang Lingkup dan Unit yang Terkait.

Ruang lingkup Standard Operating Procedure ini adalah mulai dari proses penyampaian keluhan di web <http://e-complaint.ub.ac.id>, klarifikasi, evaluasi, penyampaian hasil perbaikan keluhan kepada pengguna jasa layanan sampai rekapitulasi daftar laporan untuk dijadikan laporan.

C. Standar Mutu yang Terkait.

Untuk menjamin adanya pengaturan yang efektif untuk komunikasi dengan pengguna jasa layanan yang berkaitan dengan umpan balik pelanggan, termasuk keluhan pelanggan.

D. Istilah dan Definisi.

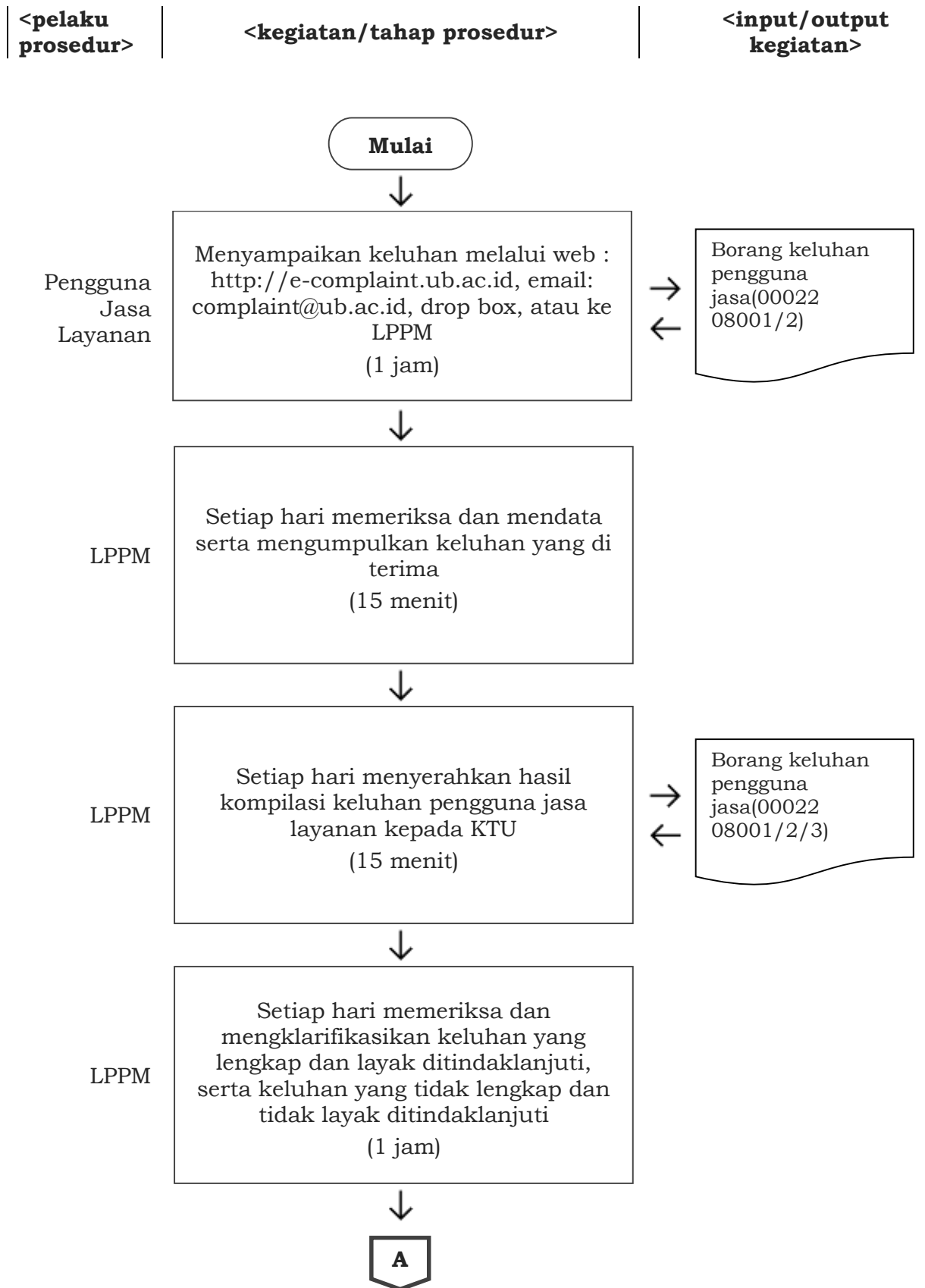
E-Complaint adalah media untuk menyampaikan keluhan, saran, dan masukan secara online terhadap pelayanan di UB atau LPPM UB. E-complaint ini dapat dilakukan oleh pengguna jasa layanan yang meliputi Mitra kerjasama, Staf, Dosen, Mahasiswa UB, dan Umum.

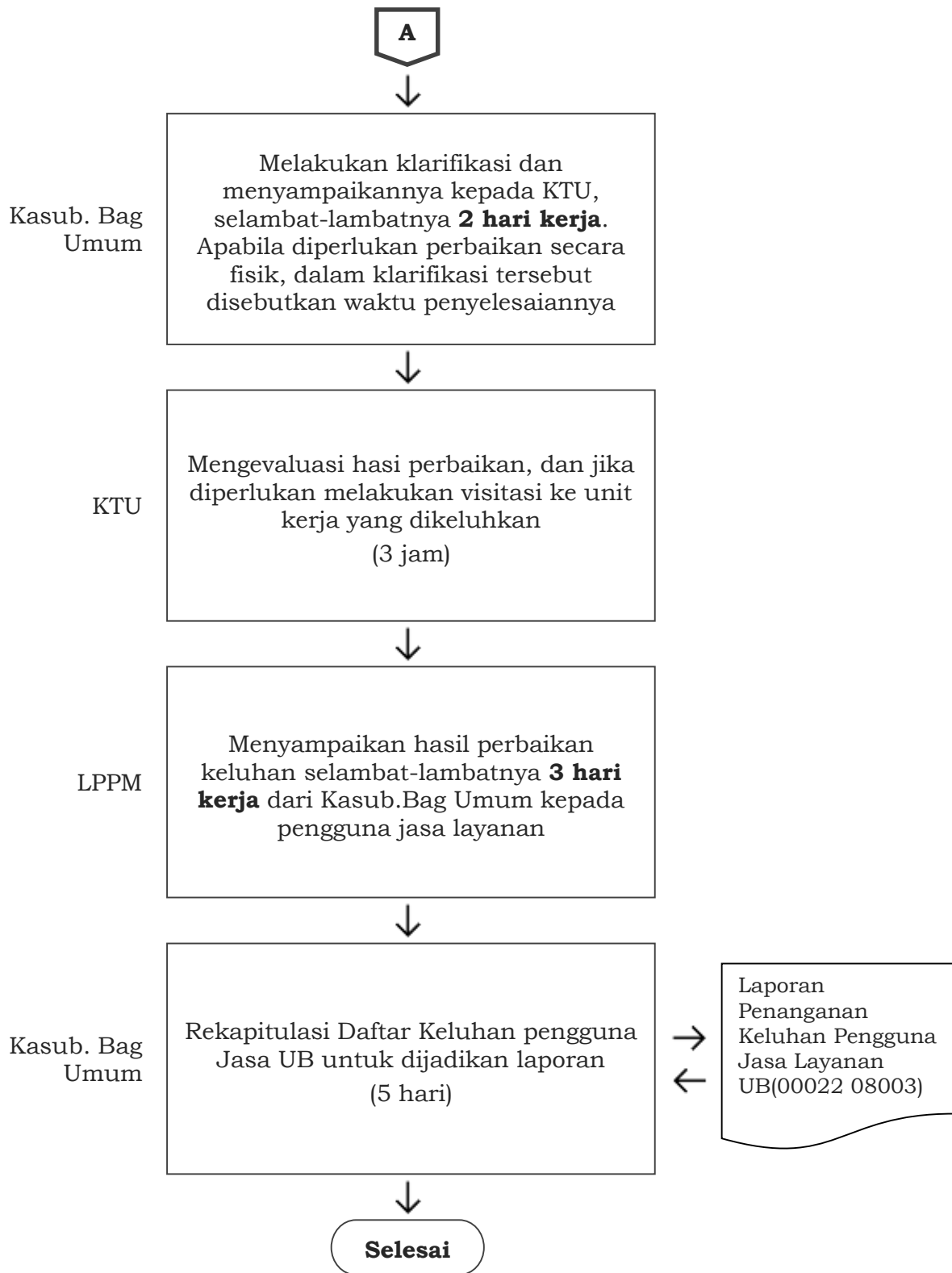
E. Urutan Prosedur.

1. Pengguna Jasa Layanan menyampaikan keluhan melalui web://<http://e-complaint.ub.ac.id>, email: complaint@ub.ac.id, drop box, atau ke LPPM
2. Staf UB atau LPPM memeriksa dan mendata serta mengumpulkan keluhan yang diterima
3. Staf UB atau LPPM menyerahkan hasil kompilasi keluhan pengguna jasa layanan kepada KTU.

4. Staf UB atau LPPM memeriksa dan mengklarifikasikan keluhan yang lengkap dan layak ditindaklanjuti, serta keluhan yang tidak lengkap dan tidak layak ditindaklanjuti
5. Kepala Sub. Bagian Umum melakukan klarifikasi dan menyampaikannya kepada Kepala Bagian Tata Usaha
6. Kepala Bagian Tata Usaha mengevaluasi hasil perbaikan
7. Staf UB atau LPPM menyampaikan hasil perbaikan keluhan dari Kepala Sub Bagian Umum kepada pengguna jasa layanan
8. Kepala Sub. Bagian Umum melakukan rekapitulasi daftar Keluhan pengguna jasa UB untuk dijadikan laporan

F. Bagan Alir





G. Referensi

- Kebijakan Nasional Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Perguruan Tinggi
- Standar Pelayanan Prima (PERMENPAN-RB 38/2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik)
- Standar Pengelolaan Organisasi SMM ISO 9001:2008

H. Lampiran

1. Borang Keluhan Pengguna Jasa
2. Laporan Penanganan Keluhan Pengguna Jasa Layanan