



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
E-COMPLAINT**

2023

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

**JL.VETERAN MALANG 65145, INDONESIA
TELP. 0341-575824 (HUNTING), 584394, 551611 EXT. 304 (UB)
FAX 0341-575828, 575825
MALANG**



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

NOMOR SOP	UN10.C10/HK.01.02a/04.03
TGL PEMBUATAN	4 Mei 2018
TGL REVISI	04 Januari 2023
TGL EFEKTIF	04 Januari 2023
DISAHKAN OLEH	Ketua LPPM  Prof. Dr. Achman Hakim, S.Si., M.Agr.Sc., Ph.D NIP. 197108081998021001
NAMA SOP	E-Complaint

DASAR HUKUM

- 1 Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- 2 Undang-Undang Republik Indonesia no 12. Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- 3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/21/M.PAN/11/2008, tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan
- 4 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
- 5 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia
- 6 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan
- 7 Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 8 Manual Mutu LPPM Universitas Brawijaya

KUALIFIKASI PELAKSANA

- 1 Memahami alur sistem e-Complaint

KETERKAITAN

- 1 SOP Penjaminan Mutu dan SDM

PERALATAN/PERLENGKAPAN








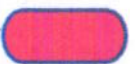
- 1 Peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi
- 2 Komputer/printer/scanner
- 3 Jaringan internet

PERINGATAN

Merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Disimpan sebagai data elektronik dan manual

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan	
		Pengguna Jasa Layanan	LPPM	Kasubbid. Bag Umum	Kabid. Tata Usaha	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menyampaikan keluhan melalui web : http://e-complaint.ub.ac.id , email: complaint@ub.ac.id , 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 Kepala Bidang Tata Usaha						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 Kepala Bidang Tata Usaha, 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	