



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN**

2024

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

NOMOR SOP	UN10.C10/HK.01.02a/04.03
TGL PEMBUATAN	4 Mei 2018
TGL REVISI	2 Mei 2024
TGL EFEKTIF	8 Mei 2024
DISAHKAN OLEH	Direktur DRPM  Prof. Luchman Hakim, S.Si., M.Agr.Sc., Ph.D NIP. 197108081998021001
NAMA SOP	Penanganan Keluhan Pelanggan

DASAR HUKUM

KUALIFIKASI PELAKSANA

- 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 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 9 Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2021 tentang Perguruan Tinggi Badan Hukum Universitas Brawijaya
- 10 ISO 10002:2008 tentang Manajemen mutu - Kepuasan Pelanggan - Pedoman Penanganan Keluhan pada Organisasi
- 11 Peraturan Rektor Universitas Brawijaya No 89 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas
- 12 Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 21 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Rektor Nomor 12 Tahun 2023 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor

- 1 Memahami alur penanganan keluhan pelanggan dan sistem ub-care

KETERKAITAN

PERALATAN/PERLENGKAPAN

- 1 SOP Penjaminan Mutu dan SDM








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

PERINGATAN

PENCATATAN DAN PENDATAAN

Merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan

Disimpan sebagai data elektronik dan manual

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna Jasa Layanan	Staf Subbagian Umum	Kasubbag Umum	Sekretaris DRPM	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menyampaikan keluhan melalui web: https://ub-care.ub.ac.id/ , drop box, atau ke DRPM						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 melapor kepada Sekretaris DRPM, 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	