


Standar Operating Procedure

KELUHAN PELANGGAN



**JURUSAN MANAJEMEN SUMBERDAYA PERAIRAN
FAKULTAS PERIKANAN DAN ILMU KELAUTAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

MALANG
2018
LEMBAR IDENTIFIKASI

	Universitas Brawijaya	UN10/F06/11/HK.01.02.a/004
		16 Juli 2018
	Keluhan Pelanggan	0
		Halaman 1 dari 5

KELUHAN PELANGGAN

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda tangan	
1. Perumusan	Nanik Retno Buwono, MP	Koordinator Perumusan SOP Keluhan Pelanggan		
2. Pemeriksaan	Budianto, MSc.	Ka. UJM		
3. Persetujuan	Dr. Yuni Kilawati	Sekjur MSP / MR		
4. Penetapan	Dr. Muhamad Firdaus	Kajur MSP		
5. Pengendalian	Budianto, MSc.	Ka. UJM		

I. TUJUAN

Tujuan Manual Prosedur Penyampaian Keluhan adalah menjadi pedoman bagi pelanggan/penggunaan Jasa Layanan terkait dengan layanan yang diberikan oleh unit kerja yang berhubungan dengan Jurusan Manajemen Sumberdaya Perairan, Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, Universitas Brawijaya.

II. RUANG LINGKUP

Manual Prosedur Penyampaian Keluhan berlaku bagi semua civitas akademika di lingkungan Program Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer termasuk didalamnya tiga Program Studi yaitu Program Studi Informatika/IlmuKomputer, Program Studi Sistem Komputer dan Program Studi Sistem Informasi Universitas Brawijaya baik internal (mahasiswa, dosen dan pegawai) maupun eksternal (rekanan, lembaga lain maupun masyarakat luas).

Ruang Lingkup Keluhan adalah semua jenis layanan yang diberikan oleh unit kerja di FPIK, meliputi:

1. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian
2. Tata Pamong, Kepimpinan, Sistem Pengelolaan dan Penjaminan Mutu
3. Mahasiswa dan Lulusan
4. Sumberdaya Manusia
5. Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik
6. Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi
7. Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat, Kerjasama
8. Layanan Teknologi Informasi

III. DISTRIBUSI

1. Pimpinan Program.
2. Admin E-Complaint.
3. Pelanggan/Penggunaan Jasa Layanan.

IV. DEFINISI

1. Pelanggan/Penggunaan Jasa Layanan adalah semua pihak yang mendapatkan manfaat dari layanan yang diberikan oleh Jurusan Manajemen Sumberdaya Perairan FPIK Universitas Brawijaya baik berupa jasa, barang, maupun tindakan administrasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik internal (mahasiswa, dosen dan pegawai) maupun eksternal (rekanan, lembaga lain maupun masyarakat luas).
2. Pusat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PIDK) adalah Lembaga yang ditunjuk oleh rektor dan diberi tugas untuk menyimpan, mendokumentasikan, menyediakan dan/atau melayani permintaan informasi, termasuk keluhan pengguna jasa layanan di UB.
3. Admin e-Complaint adalah Staf PSIK yang diberi tugas memeriksa dan menerima keluhan di <http://e-complaint.ub.ac.id>
4. Media penyampaian adalah tempat pengguna jasa layanan menyampaikan keluhan berupa menu Keluhan Pengguna Jasa Layanan pada laman UB/aplikasi e-complaint.

5. Subyek Keluhan adalah jenis layanan yang dikeluhkan oleh pengguna jasa layanan.
6. Borang Keluhan adalah Form yang berisi identitas pelanggan dan subjek keluhan yang ditujukan kepada Unit Kerja terkait.
7. Status Borang adalah Keterangan bahwa pelanggan telah mengisi borang keluhan dengan benar (berhasil) atau tidak (gagal). Jika pelanggan tidak berhasil mengisi borang dengan lengkap, maka dapat melengkapi kembali.
8. Kode Tiket adalah Kode yang berfungsi untuk mengetahui status komplain pelanggan, terdiri dari: Belum diproses, Sedang diproses dan Selesai diproses.

V. REFERENSI

1. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 tentang Layanan Informasi Publik.
2. Tugas dan Fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) /Pusat Pengelola Informasi, Dokumentasi dan Keluhan (PIDK) Universitas Brawijaya.
3. Manual Prosedur Penanganan Keluhan dan Pengguna Jasa Layanan PIDK Universitas Brawijaya 2012.
4. Petunjuk Penggunaan Aplikasi E-Complaint Pengkajian dan Pengembangan Teknologi Informasi (PPTI) Universitas Brawijaya 2012.

VI. PROSEDUR

Mekanisme dan prosedur Penyampaian Keluhan adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan menyampaikan keluhan melalui aplikasi e-complaint yang dapat diakses di <http://e-complaint.ub.ac.id>
2. Pelanggan mengisi borang keluhan secara lengkap.
3. Pelanggan akan memperoleh status borang (Pengisian berhasil/tidak).
4. Pelanggan memperoleh kode tiket yang akan dikirim oleh PIDK melalui email pelanggan.
5. Pelanggan akan memperoleh tanggapan/rencana perbaikan atas keluhan yang diajukan melalui email.

VII. BAGAN ALIR

NO	KEGIATAN	PELAKSANA			PERSYARATAN	WAKTU
		Pelanggan	PIDK	PSIK dan Penerima Keluhan		
1. 2. 3.	<p>Pelanggan menyampaikan keluhan melalui aplikasi e-complaint yang dapat diakses di http://e-complaint.ub.ac.id</p> <p>Pelanggan mengisi borang keluhan secara lengkap.</p> <p>Pelanggan akan memperoleh status borang (Pengisian berhasil/tidak).</p>	<pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Menyampaikan keluhan melalui web: e-complaint.ub.ac.id] B --> C[Mengisi Borang Keluhan] C --> D[Memperoleh Status Borang] </pre>			1. Username dan password (Civitas akademik)	15 menit
4.	Pelanggan memperoleh kode tiket yang akan dikirim oleh PIDK melalui email pelanggan.	<pre> graph TD A[Memperoleh Kode Tiket] </pre>	<pre> graph TD A[Menerima Keluhan] </pre>			10 menit
5. 6.	<p>Penerima Keluhan memproses keluhan yang disampaikan oleh Pelanggan paling lambat 6 hari kerja sejak keluhan diterima.</p> <p>Pelanggan menerima Rencana Perbaikan atas keluhan yang disampaikan melalui email. Selesai.</p>	<pre> graph TD A[Menerima Rencana Perbaikan atas keluhan yang disampaikan] --> B([Selesai]) </pre>	<pre> graph TD A[Menyampaikan Rencana Perbaikan kepada Pelanggan] </pre>	<pre> graph TD A[Menyampaikan Keluhan kepada PSIK Program] --> B[Menerima dan memproses keluhan] B --> C[Memberikan Rencana Perbaikan/Tanggapan kepada PPIID] </pre>		3 Hari