





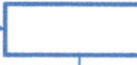
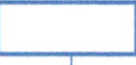




KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

NOMOR SOP	UN10/F15/05/2/HK.01.02.a/116	
	TGL PEMBUATAN	06 Januari 2023
	TGL REVISI	
	TGL EFEKTIF	01 Februari 2023
	DISAHKAN OLEH	DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER  Prof. Ir. Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si., M.Kom., Ph.D. NIP. 19720919 199702 1 001
NAMA SOP	Manajemen Komplain	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi	1 Mengerti dan paham akan kondisi lingkungan FILKOM	
2 Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 1 Tahun 20022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Rektor Nomor 93 Tahun 2021	2 Mempunyai kewaspadaan yang tinggi terhadap gangguan-gangguan yang mungkin terjadi di area FILKOM	
3	3 Mampu menggunakan alat perbaikan dan menganalisa penyebab kerusakan	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
1	1 Peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi	
2	2 Komputer/printer	
3	3 Alat tulis kantor	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna Layanan	Staf Umum & Perlengkapan	Kasubag. Umum & Aset	Kabag. Tata Usaha	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mulai								
2	Menyampaikan Keluhan Terkait Kondisi Sarana Dan Prasarana Melalui Wa Center Umum Dan Aset Beserta Mengisi Form					Alat elektronik	1 jam	Pengisian Form	
3	Menerima laporan dan menunjuk staf atau teknisi untuk memeriksa kondisi sarana dan prasarana					Alat elektronik	1 jam	Formulir	
4	Menerima laporan dan melakukan perbaikan ataupun analisa terkait kerusakan sarana dan prasarana					Alat tulis kantor dan Tols Kit	1 - 2 hari	Perbaikan	
5	Melaporkan kembali kondisi pasca dilakukan perbaikan maupun hasil analisa .					Alat tulis kantor Dan Komputer	1 jam	Laporan	
6	Menerima laporan kondisi perbaikan dan analisa terkait komplain					Alat tulis kantor Dan Komputer	1 jam	Laporan	
7	Menunjuk Staff yang terkait untuk memberikan klarifikasi ke pengguna layanan					Alat tulis kantor Dan Komputer	1 jam	Klarifikasi Komplain	
8	Permasalahan dinyatakan selesai apabila pihak yang melakukan komplain telah menerima klarifikasi dan proses yang telah dilakukan.	