

Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan

1.1 Penanganan Keluhan Pelanggan

1. Pelanggan menyampaikan keluhan kepada Unit TIK UB dengan cara :
 - a) Mengisi borang keluhan pelanggan di Helpdesk TIK (00013 05000 01)
 - b) Mengisi borang keluhan pelanggan melalui website E-Complaint UB
 - c) Telepon
 - d) Surat
 - e) Email
 - f) *Chating* (messenger).
 - g) Mengisi halaman feedback di website
2. Keluhan yang disampaikan harus disertai dengan informasi :
 - a) Subyek keluhan.
 - b) Uraian keluhan disertai informasi detil tentang keluhan berupa kronologis, proses atau informasi lainnya serta pihak yang memberikan layanan.
 - c) Usulan solusi.
 - d) Nama pelanggan.
 - e) Nomor kontak dan alamat email.
3. Apabila diperlukan, kerahasiaan identitas pelanggan yang menyampaikan keluhan dijamin oleh Unit TIK UB.
4. Helpdesk setiap hari memeriksa dan mendata keluhan yang diterima melalui media penyampaian yang disediakan, apabila keluhan yang disampaikan dapat diatasi segera maka helpdesk akan langsung melakukan proses penanganan keluhan secara langsung.
5. Apabila keluhan yang disampaikan tidak dapat diselesaikan secara langsung maka helpdesk akan mendata keluhan tersebut dan memberitahu kepada pelanggan yang mengeluh bahwa keluhan telah diterima dan akan segera ditindaklanjuti.
6. Helpdesk menyampaikan kepada Kepala Unit hasil kompilasi keluhan yang tidak dapat ditangani secara langsung.
7. Kepala Unit memeriksa dan mengklasifikasikan keluhan yang lengkap dan layak ditindaklanjuti dan keluhan yang tidak lengkap serta tidak layak ditindaklanjuti.
8. Kepala Unit menyampaikan kompilasi dan klasifikasi keluhan selama 5 hari terakhir pada rapat pimpinan Unit TIK UB.
9. Kepala Sub Unit yang menjadi subyek keluhan melakukan klarifikasi tertulis dan menyampaikan pada Kepala Unit.

10. Kepala Unit menyampaikan klarifikasi dari Sub Unit yang menjadi subyek keluhan kepada Bagian Administrasi untuk disampaikan kepada pelanggan melalui email atau surat resmi.
11. Jika memang diperlukan Kepala Sub Unit yang menjadi subyek keluhan memperbaiki kinerja atau proses dalam lingkup kerja masing-masing.

1.2 Kepuasan Pelanggan Utama

1. Unit TIK UB mengembangkan kuisisioner untuk mengukur kepuasan pelanggan utama dengan berdasarkan mandat utama Unit TIK UB dan Renstra UB serta Program Kerja Rektor yang berkaitan dengan tugas Unit TIK UB.
2. Sebelum digunakan kuisisioner kepuasan dibahas dalam Rapat Pimpinan Unit TIK UB untuk divalidasi dan ditetapkan.
3. Evaluasi kepuasan pelanggan utama diukur tiap pertengahan dan akhir tahun.
4. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan utama kemudian dievaluasi dan menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan.
5. Tata cara evaluasi kepuasan pelanggan diatur melalui IK Pengukuran Kepuasan.

1.3 Kepuasan Pelanggan Lain

1. Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan kuisisioner.
2. Pelanggan lain yang perlu diketahui tingkat kepuasannya adalah seluruh sivitas akademika UB yang meliputi dosen, staf dan mahasiswa.
3. Sebelum digunakan kuisisioner kepuasan dibahas dalam Rapat Pimpinan Unit TIK UB untuk divalidasi dan ditetapkan.
4. Jenis kuisisioner terbagi sesuai dengan kategori layanan yang diberikan oleh Unit TIK UB.
5. Pengisian kuisisioner dilakukan secara online dan terbagi menurut masing-masing kategori pelanggan dan kategori layanan.
6. Evaluasi kepuasan pelanggan lain diukur tiap 6 bulan.
7. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan lain kemudian dievaluasi dan menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan.
8. Tata cara evaluasi kepuasan pelanggan lain diatur melalui IK Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

2. Diagram Alir

2.1 Penanganan Keluhan Pelanggan

