



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

NOMOR SOP	UN10/F09/07/HK.01.02.a/001
TGL PEMBUATAN	9 Desember 2021
TGL REVISI	
TGL EFEKTIF	3 Januari 2022
DISAHKAN OLEH	DEKAN  M. Prof. Widodo, S.Si, M.Si, Ph.D.Med.Sc. NIP. 197308112000031002
NAMA SOP	Layanan Penyampaian Keluhan melalui MIPA Care
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA
1 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik 3 Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 50 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan	1 Bisa mengoperasikan komputer dan microsoft office 2 Berorientasi kepada pelanggan (Customer service orientation) 3 Kemampuan komunikatif yang diplomatis dan persuasif (Communicative - Impact and influence) 4 Mengkoordinasi penyelesaian keluhan yang belum teratasi
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
1 -	1 Peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi 2 Komputer/printer/scanner 3 Jaringan internet 4 Server UB Care 5 Sistem UB Care : https://ub-care.ub.ac.id/
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
-	Disimpan sebagai data elektronik dan manual

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pengguna Layanan	Staff Administrasi / Operator Mipa Care	Pimpinan	Pihak Yang Dikomplain	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melaporkan keluhan melalui Mipa Care (https://mipa.ub.ac.id/care/) maupun melalui telepon 0341-554403, WA (0811-3881-8800)					informasi/Formulir Keluhan Pelanggan	-		
2	Memeriksa keluhan dan merespon keluhan apakah diteruskan ke pimpinan atau langsung direspon Jika ya, diteruskan ke pimpinan Jika tidak, akan langsung dijawab dan informasikan ke pengguna layanan					informasi/Formulir Keluhan Pelanggan	15 Menit	informasi/Formulir Keluhan Pelanggan	
3	Melakukan koordinasi dengan pihak terkait yang di komplain					informasi/Formulir Keluhan Pelanggan	3 Hari	informasi/Formulir Keluhan Pelanggan	
4	Melakukan klarifikasi keluhan dan memberikan solusinya					informasi/Formulir Keluhan Pelanggan	1 Hari	informasi/Formulir Keluhan Pelanggan	
5	Memeriksa hasil penyelesaian keluhan sudah sesuai dengan yang diminta pelanggan Jika Ya, mengirim laporan ke operator MIPA Care Jika Tidak, dikembalikan ke pihak yang dikomplain					informasi/Formulir Keluhan Pelanggan	1 Hari	informasi/Formulir Keluhan Pelanggan	
6	Melaporkan Hasil Keluhan ke pengguna layanan					informasi/Formulir Keluhan Pelanggan	2 Jam	Hasil respon/jawaban dari keluhan	
7	Menerima hasil respon keluhan					Hasil respon/jawaban dari keluhan	1 Jam	Hasil respon/jawaban dari keluhan	