

Kode: SOP/DSTI/UKM/2020/1700

No. Revisi: 00

Tanggal Terbit: 7 Juli 2020




Standar Operasional Prosedur

Prosedur Penanganan Komplain


PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Ketua BLTI dan Manajemen Pengetahuan DSTI	Diperiksa oleh: Direktur Sistem dan Teknologi Informasi	Disahkan oleh: Wakil Rektor Bidang KPSTI
 	 	
DIREKTORAT SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI		
Jeammy Nolen, S.T., M.M. NIK: 810258	Francis Anderson, S.Kom. NIK: 810236	Maya Malinda, S.E., M.T., Ph.D. NIK: 520022

PERINGATAN: Milik Universitas Kristen Maranatha dan Tidak Terkendali apabila dibuat dalam bentuk *hardcopy*

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/1700
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penanganan Komplain	No. Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 7

DAFTAR ISI

1. TUJUAN.....	3
2. RUANG LINGKUP.....	3
3. DEFINISI.....	3
4. DOKUMEN TERKAIT	3
5. PROSEDUR	3
6. <i>FLOWMAP</i>	5
7. DISTRIBUSI DOKUMEN.....	6
8. FORMULIR.....	7
9. REFERENSI.....	7

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/1700
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penanganan Komplain	No. Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 7

1. TUJUAN

Prosedur ini ditetapkan agar *user* dapat melakukan komplain jika ada barang ataupun layanan seperti *wifi*, kabel, dsb yang bermasalah (bukan barang pribadi) sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2. RUANG LINGKUP

2.1 Prosedur ini berlaku di Lingkungan Universitas Kristen Maranatha baik akademik dan non-akademik

3. DEFINISI

- 3.1 *IT Care*: Bagian dukungan pelanggan (*customer support*)
- 3.2 *Technical Support*: Bagian dukungan teknis

4. DOKUMEN TERKAIT

-

5. PROSEDUR

- 5.1 *User* melakukan pengaduan atau komplain ke *IT Care*
- 5.2 *IT Care* kemudian akan mencatat komplain yang diajukan oleh *user* dan menentukan kategori solusi atas komplain.
- 5.3 *IT Care* kemudian menghubungi bagian *technical support* untuk mencari solusi permasalahan yang terdiri dari:
 - 5.3.1 *Technical support* langsung mendatangi *user*.
 - a. *technical support* membantu *user* untuk menyelesaikan komplain.
 - b. jika permasalahan komplain *user* sudah selesai maka TS akan mencatat riwayat komplain di noc.maranatha.edu/staff sebagai komplain lapangan.
 - c. setelah itu, *technical support* akan mengabarkan kepada *IT Care* bahwa komplain sudah selesai ditangani.

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/1700
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penanganan Komplain	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 7

5.3.2 *Technical support* menghubungi dan me-remote komputer *user*.

- a. IT *Care* akan menghubungi dan menginformasikan kepada *user* bahwa *technical support* akan melakukan *remote*.
- b. *Technical support* akan melakukan *remote* ke komputer *user* jika *user* menyetujui.
- c. Jika masalah terkait komplain sudah selesai ditangani, maka TS akan mencatat komplain sebagai riwayat komplain

5.3.3 *User* mengantarkan barang yang bermasalah.

- a. *User* mengantarkan barang yang bermasalah.
- b. IT *Care* kemudian mengisi *form* komplain lalu meminta *user* menandatangani *form* komplain sebagai bukti bahwa komplain sudah diterima. *Form* komplain ini nantinya akan digunakan sebagai bukti untuk pengambilan barang yang sudah selesai di *service*.
- c. IT *Care* kemudian menerima barang yg bermasalah, kemudian menyerahkan kepada *technical support* untuk ditangani.
- d. Jika masalah sudah ditangani oleh *technical support* maka *technical support* akan mengabarkan kepada IT *Care*.
- e. TS akan mencatat komplain tersebut sebagai riwayat komplain
- f. IT *Care* kemudian akan mengabarkan *user* bahwa komplain sudah selesai ditangani.
- g. Pada saat *user* mengambil barang, maka IT *Care* akan meminta *user* untuk menandatangani kembali *form* komplain sebagai bukti pengambilan barang yang sudah di *service*. Lalu, *user* dapat menukarkan *form* komplain tersebut dengan barang yang sudah di *service*.

5.3.4 *User* tidak diperkenankan melakukan perbaikan atas perangkat infrastruktur IT milik universitas.



**Universitas Kristen
Maranatha**
**Prosedur Penanganan
Komplain**

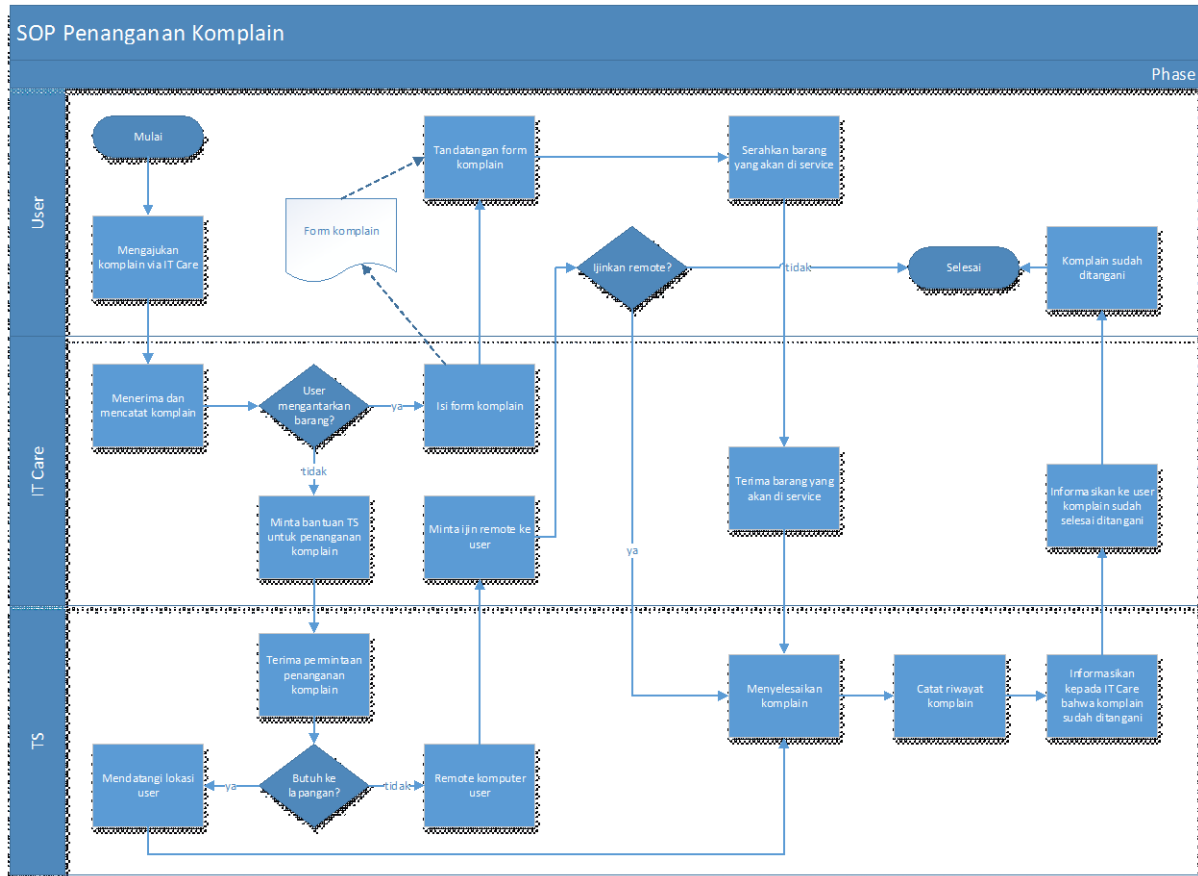
No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/1700


Tanggal Terbit : 7 Juli 2020

No. Revisi : 00


Halaman : 5 dari 7


6. FLOWMAP



	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/1700
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penanganan Komplain	No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 7

7. DISTRIBUSI DOKUMEN

	DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	
	Fakultas/Program Studi/Satuan/Badan/Direktorat/Lembaga/Unit	Dokumen Prosedur
Rektorat	√	
Fakultas Kedokteran	√	
Program Studi Pendidikan Dokter	√	
Fakultas Teknik	√	
Program Sarjana Teknik Sipil	√	
Program Sarjana Teknik Elektro	√	
Program Sarjana Teknik Industri	√	
Program Sarjana Sistem Komputer	√	
Fakultas Psikologi	√	
Program Sarjana Psikologi	√	
Program Magister Psikologi	√	
Fakultas Bahasa dan Budaya	√	
Program Sarjana Sastra Inggris	√	
Program Sarjana Sastra Jepang	√	
Program Sarjana Sastra China	√	
Program Diploma-III Bahasa Mandarin	√	
Fakultas Ekonomi	√	
Program Sarjana Akuntansi	√	
Program Sarjana Manajemen	√	
Program Magister Akuntansi	√	
Program Magister Manajemen	√	
Fakultas Seni Rupa dan Desain	√	
Program Diploma-III Seni Rupa dan Desain	√	
Program Sarjana Seni Rupa Murni	√	
Program Sarjana Desain Komunikasi Visual	√	
Program Sarjana Desain Interior	√	
Program Sarjana Arsitektur	√	
Fakultas Teknologi Informasi	√	
Program Sarjana Teknik Informatika	√	
Program Sarjana Sistem Informasi	√	
Program Magister Ilmu Komputer	√	

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DSTI/UKM/2020/1700
		Tanggal Terbit : 7 Juli 2020
	Prosedur Penanganan Komplain	No. Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 7

Fakultas/Program Studi/Satuan/Badan/Direktorat/Lembaga/Unit	Dokumen
	Prosedur
Fakultas Hukum	√
Program Sarjana Ilmu Hukum	√
Fakultas Kedokteran Gigi	√
Program Sarjana Pendidikan Dokter Gigi	√
Program Pendidikan Profesi Dokter Gigi	√
Satuan Pengawas Institusi	√
Satuan Penjaminan Mutu	√
Badan Pelayanan Kerohanian	√
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	√
Lembaga Edukasi	√
Direktorat Akademik	√
Direktorat Keuangan dan Pengembangan Strategi	√
Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi	√
Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni	√
Direktorat Kemitraan, Inovasi dan Kewirausahaan	√
Direktorat Sumber Daya Insani	√
Direktorat Sarana dan Prasarana	√
UPT.Perpustakaan	√
Direktorat Administrasi dan Komunikasi Universitas	√
Direktorat Marketing dan Admisi	√

8. FORMULIR

8.1 *Form* komplain

9. REFERENSI

9.1 Klausul 9.2 dari QMS ISO 9001:2015