




KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

SEKRETARIS UNIVERSITAS

DIVISI INFORMASI DAN KEHUMASAN

NOMOR SOP	17910/UN10.A06.03/TU/2023
TGL PEMBUATAN	1 Januari 2014
TGL REVISI	11 Oktober 2023
TGL EFEKTIF	16 Oktober 2023
DISAHKAN OLEH	Kepala Divisi Informasi dan Kehumasan  TTE oleh : Zulfaidah Penata Gama 05 Desember 2023 10:47 Verifikasi melalui https://sco.ub.ac.id Zulfaidah Penata Gama, S.Si, M.Si, Ph.D. NIP. 197202011997022001
NAMA SOP	SOP Umpan Balik Sistem UB-Care

DASAR HUKUM










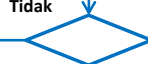

- 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 3 Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2021 tentang Perguruan Tinggi Badan Hukum Universitas Brawijaya
- 4 ISO 9001: 2008 tentang Sistem Manajemen Mutu
- 5 ISO 10002:2008 tentang Manajemen mutu - Kepuasan Pelanggan - Pedoman Penanganan Keluhan pada Organisasi
- 6 Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor sebagaimana diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 61 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah
- 7 Peraturan Rektor No 32 Tahun 2023 tentang Pengangkatan Operator Layanan Umpan Balik Melalui Sistem UB-Care

KUALIFIKASI PELAKSANA

- 1 Dapat mengoperasikan komputer
- 2 Memiliki akun admin sistem UB-Care

8 Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 89 Tahun 2023 tentang
Tata Naskah Dinas

KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN
	1 Komputer/printer/scanner 2 Jaringan internet
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN
Jika umpan balik yang tidak ditangani oleh pimpinan universitas/ fakultas/unit kerja akan berdampak pada Indeks Kepuasan Masyarakat	Dilaporkan secara bulanan dan dipublikasikan di laman PPID.ub.ac.id

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Pengaju Umpan Balik	Staf Layanan UB-Care	Operator UB-Care fakultas/ unit kerja	Pimpinan fakultas/ unit kerja	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengajukan umpan balik melalui sistem UB-Care					Borang/Form UB-Care	5 menit	Nomer tiket	
2	Menerima dan memeriksa tujuan umpan balik dan kesesuaian isi pengajuan					Borang/Form UB-Care	1 hari kerja	Borang/Form UB-Care	Berlaku untuk hari kerja.
3	Mendisposisi umpan balik kepada Operator UB-Care yang dituju					Borang/Form UB-Care	15 menit	Borang/Form UB-Care	
4	Menerima dan memeriksa tujuan umpan balik dan kesesuaian isi pengajuan dalam unit atau fakultas					Borang/Form UB-Care	10 menit	Borang/Form UB-Care	
5	Memberikan umpan balik kepada pimpinan fakultas/ unit kerja					Borang/Form UB-Care	1 hari kerja	Borang/Form UB-Care	
6	Pimpinan fakultas/ unit kerja merespon umpan balik					Borang/Form UB-Care	4-5 hari kerja	Respon umpan balik	Jika melebihi waktu maka operator pusat akan menghubungi operator fakultas atau unit.
7	Mendapatkan respon umpan balik UB-Care dari fakultas atau unit kerja					Jawaban umpan balik	10 menit	Borang/Form UB-Care	
8	Memasukan respon umpan balik ke sistem UB-Care					Borang/Form UB-Care	10 menit	Respon umpan balik	
9	Menerima, memeriksa respon umpan balik dan mendisposisi ke pengaju					Respon umpan balik di sistem UB-Care	10 menit	Respon umpan balik	
10	Menerima respon dan umpan balik terselesaikan					Respon umpan balik di sistem UB-Care	10 menit	Respon umpan balik	
11	Pengajuan selesai					Respon umpan balik di sistem UB-Care	10 menit	Respon umpan balik	