

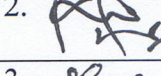
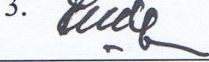
	PROSEDUR KERJA		
	Pelayanan UC3		
	Kode Dokumen	Terbitan / Revisi : 1 / 0	Tanggal Revisi : -
	PK 5.5	Tanggal Berlaku : 6 Agustus 2021	Halaman : 1 dari 2



1. Tujuan	Standar Operasional Prosedur (SOP) ini dibuat untuk mengatur tata cara pelayanan University Customer Care Centre UC3.
2. Ruang Lingkup	SOP ini berlaku untuk : <ul style="list-style-type: none"> a. Narahubung UC3 yang tertera pada Surat Keputusan Rektor Nomor 8208/UN25/KP/2021 Tentang Perubahan SK Rektor Nomor 6725/UN25/KP/2001 tentang Pengangkatan Petugas Narahubung UC3 Universitas Jember tahun 2021. b. Untuk pengambilan keputusan atau kebijakan adalah bertingkat dari atasan narahubung hingga tertinggi adalah Rektor.
3. Definisi	Dalam prosedur ini yang dimaksud adalah tata cara dalam pemberian pelayanan dalam memberikan jawaban dan atau memberikan solusi terhadap keluhan yang disampaikan stakeholders melalui aplikasi UC3.
4. Penanggung Jawab	Biro Perencanaan, Kerjasama, dan Hubungan Masyarakat.
5. Acuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No. 14/2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/109/M.PAN/11/2005 tentang Jabatan Fungsional Pranata Hubungan Masyarakat dan Angka Kreditnya 3. Keputusan Rektor Universitas Jember Nomor 8208/UN25/KP/2021 Tentang Perubahan Keputusan Rektor Universitas Jember Nomor 6725/UN25/KP/2021 Tentang Pengangkatan Petugas Narahubung University Customer Care Center (UC3) Universitas Jember tahun 2021
6. Didistribusikan Kepada	Petugas Narahubung University Customer Care Center (UC3) Universitas Jember tahun 2021
7. Tata Cara	<ol style="list-style-type: none"> 1. User memberikan laporan atau keluhan melalui aplikasi UC3. 2. Narahubung menganalisa laporan atau keluhan. 3. Jika laporan atau keluhan bisa dijawab maka narahubung langsung menjawab. 4. Jika Narahubung tidak bisa menjawab maka akan dilaporkan ke atasan secara bertingkat sampai dengan pengambil kebijakan tertinggi dalam hal ini Rektor.

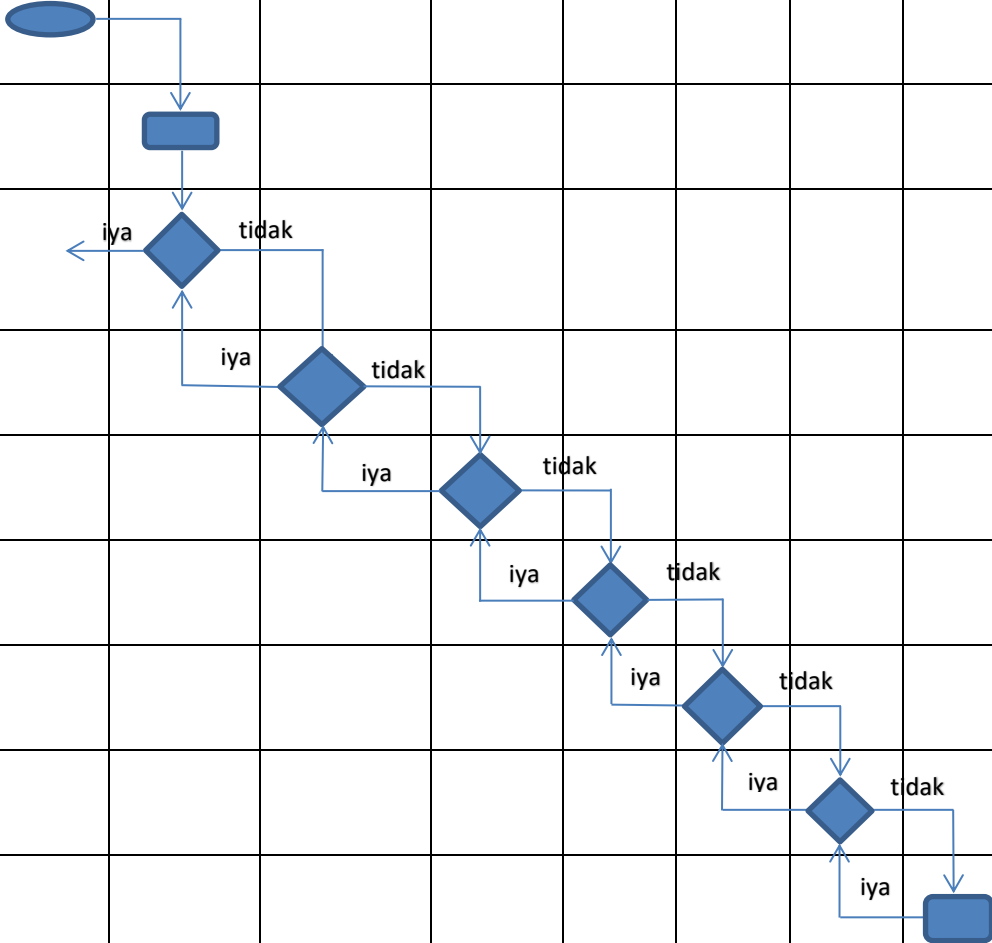
	PROSEDUR KERJA Pelayanan UC3		
	Kode Dokumen	Terbitan / Revisi : 1 / 0	Tanggal Revisi : -
		Tanggal Berlaku :	Halaman : 2 dari 2

	5. Jika sudah mendapatkan jawaban maka narahubung yang akan menyampaikan ke user melalui aplikasi UC3.
8. Dokumen Terkait	-










Proses	Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Disusun oleh	Rokhmad Hidayanto, S.S	1. 	6 Agustus 2021
Diperiksa oleh	Kurnia Dwi Hatminingsih S.E.	2. 	6/8 2021
Disetujui oleh	Endang Cahyaningsih, S.H.,M.H.	3. 	06-08-2021

SOP Penanganan UC3 Untuk Fakultas

No	Proses	User	Nara hubung	Wakil koodinator	Koor dinator	Wakil dekan	Dekan	Wakil Rektor	Rektor	Baku Mutu				
										Kelengkapan	Waktu	output	keterangan	
1	Menyampaikan laporan													
2	Menganalisa laporan										Keluhan atau laporan User	15 menit		
3	Menjawab										jawaban permasalahan	1 hari kerja	jawaban	
4	Melaporkan ke atasan										jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
											jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
											jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
											jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
											jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level diatasnya
5	Memberi Kebijakan										jawaban permasalahan	1 hari kerja	jawaban	



SOP Penanganan UC3 Untuk Lembaga

No	Proses	User	Nara hubung	Wakil koodinator	Koor dinator	Sekretaris Lembaga	Ketua Lemba ga	Wakil Rektor	Rektor	Baku Mutu				
										Kelengkapan	Waktu	output	keterangan	
1	Menyampaikan laporan													
2	Menganalisa laporan										Keluhan atau laporan User	15 menit		
3	Menjawab										jawaban permasalahan	1 hari kerja	jawaban	
4	Melaporkan ke atasan										jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level di atasnya
											jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level di atasnya
											jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level di atasnya
											jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level di atasnya
											jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level di atasnya
5	Memberi Kebijakan										jawaban permasalahan	1 hari kerja	jawaban	

SOP Penanganan UC3 Untuk Kantor Pusat

No	Proses	User	Nara hubung	Wakil koodinator	Koor dinator	Biro	Wakil Rektor	Rektor	Baku Mutu				
									Kelengkapan	Waktu	output	keterangan	
1	Menyampaikan laporan												
2	Menganalisa laporan									Keluhan atau laporan User	15 menit		
3	Menjawab									jawaban permasalahan	1 hari kerja	jawaban	
4	Melaporkan ke atasan									jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level di atasnya
										jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level di atasnya
										jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level di atasnya
										jawaban permasalahan	1 hari kerja	Jawaban	Jika memerlukan kebijakan dari level di atasnya
5	Memberi Kebijakan									jawaban permasalahan	1 hari kerja	jawaban	

