








## SOP Pelayanan University Customer Care Center (UC3)

 <p>KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN RISET UNIVERSITAS JEMBER BIRO PERENCANAAN, SISTEM INFORMASI DAN HUMAS</p>	NOMOR SOP	<b>SOP PKIH HUM-08</b>
	TGL. PEMBUATAN	15 Februari 2021
	TGL. REVISI	11 Januari 2022
	TGL. EFEKTIF	11 Januari 2022
	DISAHKAN OLEH	Kepala Biro III  Endang Cahyaningsih, SH., M.H. NIP. 196602021990032001
NAMA SOP		PELAYANAN UC3
<b>DASAR HUKUM</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>UU No. 14/2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/109/M.PAN/11/2005</li> <li>Peraturan Bersama Menteri Komunikasi dan Informatika dan Kepala Badan Kepegawaian Negara No. 19/PER/M.KOMINFO/8/2006</li> <li>Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Statuta Universitas Jember</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki kemampuan standar pelayanan melalui fasilitas pengaduan</li> <li>Memahami tupoksi dan alur kinerja kehumasan</li> <li>Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan kehumasan</li> </ol>
<b>KETERKAITAN</b>		<b>PERALATAN /PERLENGKAPAN</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>Lembar kerja/ alur kinerja</li> <li>PC, Laptop</li> <li>Internet dan jaringan</li> </ol>
<b>PERINGATAN</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>
Apabila pengaduan tidak dijawab maka berpotensi mendapatkan komplain dari publik, maka nama baik dan citra lembaga akan terganggu.		Disimpan sebagai data elektronik dan manual

### PELAYANAN UNIVERSITY CUSTOMER CARE CENTER (UC3)

No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan	
		Pengirim email	Staf Humas	Wakor PKIH	Koord. PKIHI	Ka Biro III	Kelengkapan	Waktu	Output		
1.	Menerima aduan berupa pertanyaan/keluhan/saran dsb. Menjawab aduan jika data dan informasi sudah ada, serta melaporkan ke Wakor PKIH jika data dan informasi belum ada			tidak				Perangkat PC, internet	5 menit	Informasi	
2.	Melaporkan ke Koordinator PKIH jika data dan informasi belum ada		ya		tidak		Dokumen pertanyaan	1 jam	Pertanyaan tersampaikan ke Koordinator		
	Melaporkan ke Ka Biro III jika data dan informasi belum ada			ya		tidak	Dokumen pertanyaan	2 jam	Pertanyaan tersampaikan ke Biro III		
	Ka Biro III memberikan jawaban				ya		Dokumen pertanyaan	30 menit	Jawaban dari pertanyaan		
	Memberikan jawaban kepada pengirim aduan						Dokumen Jawaban	5 menit	Jawaban tersampaikan ke penanya		
3.	Mencatat pengirim dan tujuan aduan						Dokumen Jawaban	5 menit	Arsip		

