

Petunjuk Penggunaan Aplikasi

E-Complaint

(untuk admin Fakultas/ Biro/ Lembaga/ Unit Kerja)

<http://e-complaint.ub.ac.id/>

TIK

Universitas Brawijaya

2016

Daftar Isi

Pendahuluan	3
Login	4
Beranda	4
Komplain	6
Laporan	8
Logout	9

Pendahuluan

Penjaminan mutu (*quality assurance*) pendidikan tinggi sebagai proses penetapan dan pemenuhan standar mutu pendidikan secara konsisten dan berkelanjutan dimaksudkan agar pelanggan memperoleh kepuasan serta menghasilkan pengembangan berkelanjutan (*continuous improvement*) di perguruan tinggi. Agar perbaikan dan pengembangan dapat dilakukan dengan cepat dan terus-menerus serta kepuasan pelanggan senantiasa terpenuhi, keluhan yang disampaikan oleh pelanggan merupakan masukan yang sangat berharga dan harus ditindaklanjuti. Keluhan pelanggan juga merupakan salah satu instrumen untuk melakukan evaluasi dan deteksi dini terhadap kelemahan sistem ataupun penyimpangan pelaksanaan manual mutu. Hal ini juga sangat diperlukan untuk mencapai standar *World Class University*.

Oleh karena itu kami berharap Bapak/Ibu/Sdr. yang merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh unit kerja Universitas Brawijaya, baik akademik maupun non akademik, menyampaikan keluhan melalui menu complaint ini. Pelanggan yang dapat menyampaikan keluhan adalah setiap orang yang menerima atau berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh Universitas Brawijaya, meliputi antara lain; Mahasiswa, Dosen, Pegawai, Orang Tua Mahasiswa, serta pihak lain yang berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh Universitas Brawijaya.

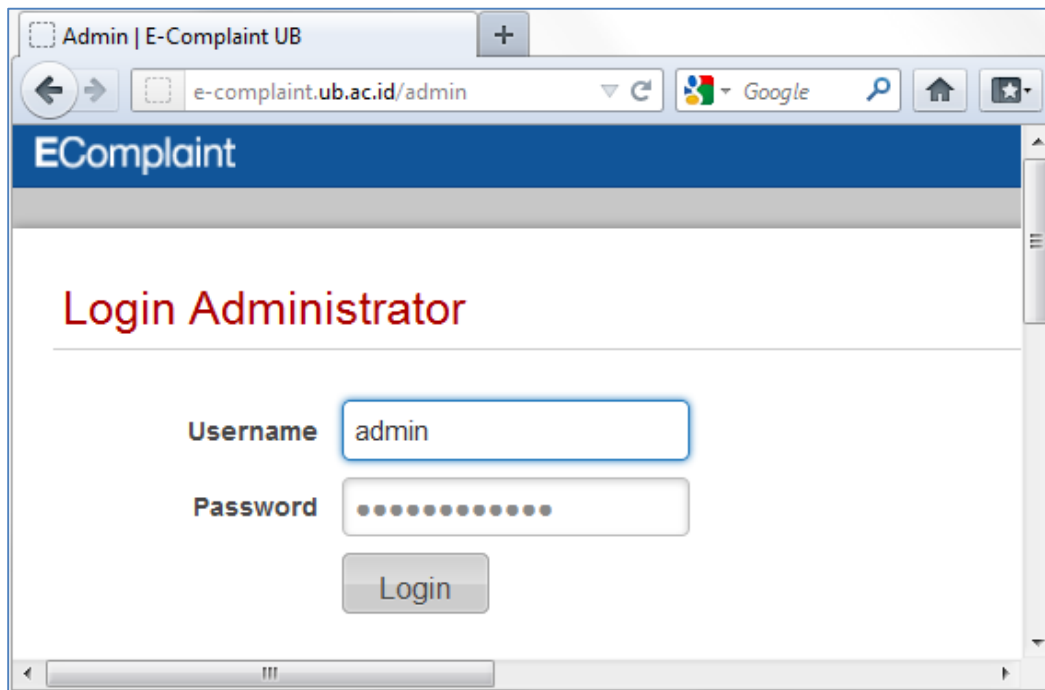
Ruang lingkup keluhan meliputi semua jenis layanan yang diberikan oleh unit kerja di Universitas Brawijaya, yaitu:

1. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian
2. Tata Pamong, Kepimpinan, Sistem Pengelolaan dan Penjaminan Mutu
3. Mahasiswa dan Lulusan
4. Sumberdaya Manusia
5. Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik
6. Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi
7. Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat, Kerjasama
8. Layanan Teknologi Informasi

Petunjuk Penggunaan Aplikasi E-Complaint Universitas Brawijaya Bagi Admin

1. Login

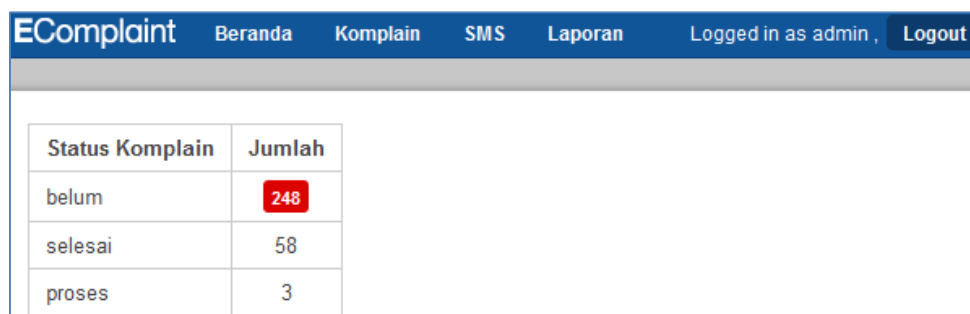
Untuk masuk ke aplikasi e-complaint buka **e-complaint.ub.ac.id/admin**. Kemudian masukkan username dan passwordnya, kemudian klik Login (gambar 1.1).



Gambar 1.1 Login admin e-complaint

2. Beranda

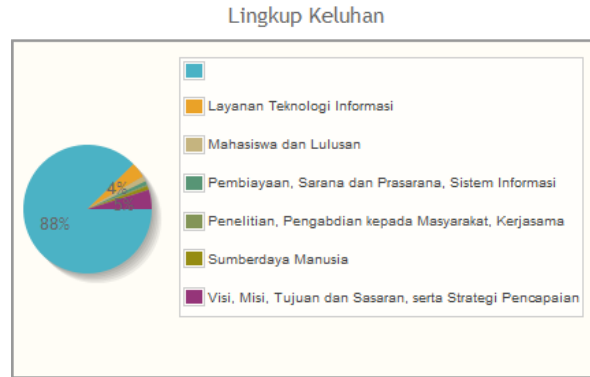
Pada menu beranda berisi informasi status komplain beserta jumlahnya (gambar 2.1). Prosentase lingkup keluhan sesuai bidang (gambar 2.2) dan prosentase jumlah keluhan tiap unit kerja (gambar 2.3).



Status Komplain	Jumlah
belum	248
selesai	58
proses	3

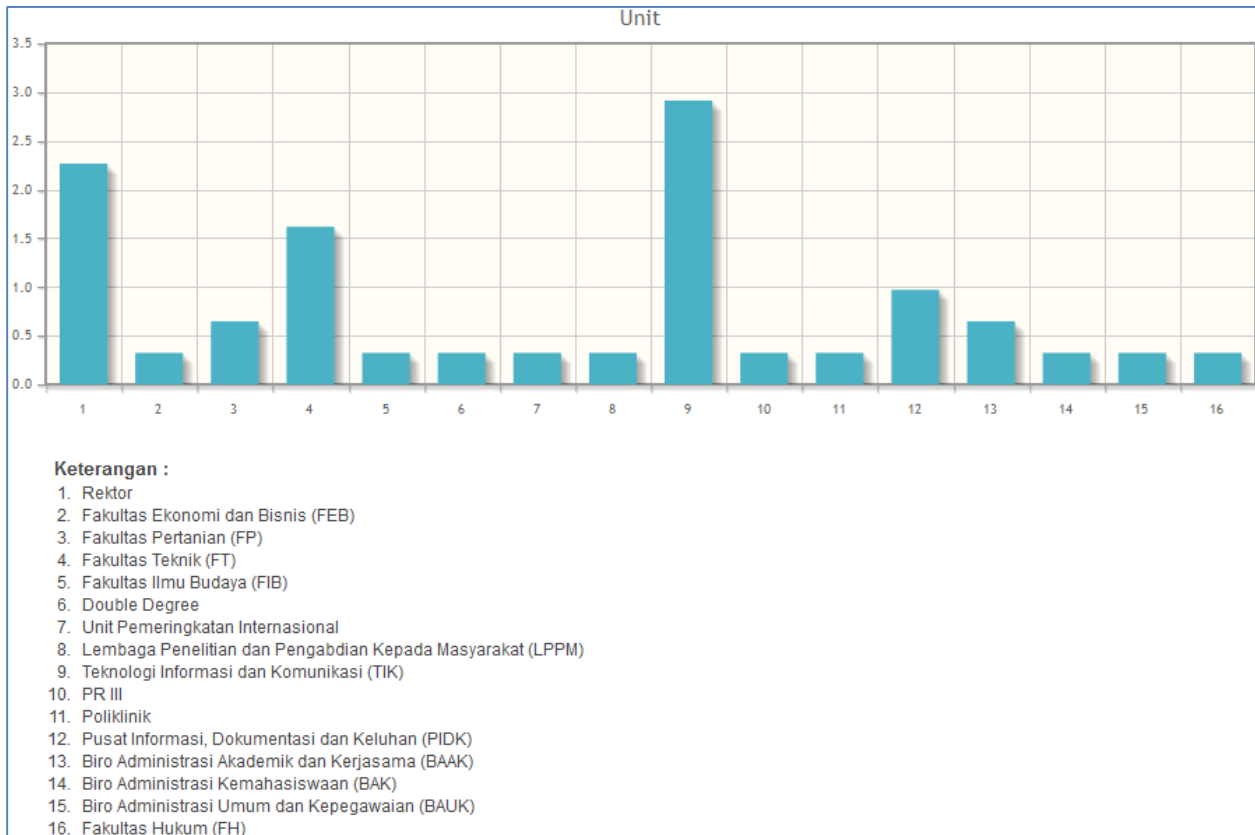
Gambar 2.1 status komplain

Pada status komplain terlihat jumlah keluhan tiap status, misalnya belum diproses (248 keluhan), sudah selesai diproses (58), dan dalam proses (3).



Gambar 2.2 Prosentase lingkup keluhan sesuai bidang

Pada lingkup keluhan (gambar 2.2), terlihat prosentase keluhan tiap bidang layanan. Misalnya bidang layanan teknologi informasi 4 persen, dst.



Gambar 2.3 Prosentase jumlah keluhan tiap unit kerja

Pada grafik prosentase jumlah keluhan tiap unit kerja di atas, tampak ada 16 unit dan pada grafik bisa terlihat jelas terutama untuk membandingkan antara unit kerja satu dengan unit lain.

3. Komplain

Pada menu komplain, terdapat informasi tambah komplain, klik menu ini jika Anda mau memasukkan komplain secara manual misalnya ada komplain lewat surat, email, dsb. Maka Anda memasukkan secara manual lewat menu ini. Form isian ini sama dengan form yang diisikan oleh pelanggan, jadi caranya sama.

Pada tabel berisi, kode (urutan/kode keluhan), tgl (tanggal keluhan), subjek (judul keluhan), pengomplain (orang yang memberikan komplain), status, dan action.

Disini terdapat informasi penting yaitu warna status keluhan, **merah** berarti belum ditangani, **orange** berarti sedang ditangani, dan **hijau** pada kolom progress berarti sudah terdapat perbaikan /rencana perbaikan oleh unit kerja dan **hijau** pada kolom status berarti perbaikan/rencana perbaikan sudah diverifikasi oleh PIDK/verifikator (gambar 3.1).

Kode	Tgl.	Subjek	Pengomplain	Progress	Status	Terbaca	Action
248/08/17092014	2014-09-17	saran untuk Sub. Bag. akademik Fakultas Pertanian UB	Hanif Wijdan Muhammad	selesai	selesai	Sudah	[Icons]
244/01/16092014	2014-09-16	nilai sp metil-rancob	ANGGIA PRATIWI	selesai	selesai	Belum	[Icons]
245/01/16092014	2014-09-16	lulusan	YULIA ISNAINI	selesai	selesai	Belum	[Icons]
246/01/16092014	2014-09-16	lulusan	YULIA ISNAINI	selesai	selesai	Belum	[Icons]
247/06/16092014	2014-09-16	Fasilitas Sarana dan Prasarana	MUHAMMAD AMIR SAIFUDIN	sedang	belum	Belum	[Icons]
243/01/15092014	2014-09-15	ijazah	DESSY IRIANI PUTRI	selesai	selesai	Sudah	[Icons]
241/02/14092014	2014-09-14	Akreditasi program studi	LALU NOVAN SATRIA UTAMA	sedang	belum	Sudah	[Icons]
242/08/14092014	2014-09-14	internet	RATHI AULIA MAULIDA	sedang	belum	Sudah	[Icons]
239/03/11092014	2014-09-11	ijazah	gesang pamungkas	sedang	belum	Sudah	[Icons]
240/01/11092014	2014-09-11	KTM	SEPTIYANA DWI JUWITA	selesai	selesai	Belum	[Icons]

Gambar 3.1 halaman komplain

Informasi penting lainnya adalah pada bagian Action (gambar 3.2), yaitu berisi:

- Eskalasi - Admin Unit Kerja secara otomatis akan diset untuk melakukan eskalasi (mengirimkan perbaikan keluhan) kepada PIDK / PPID.
- Cetak - untuk mencetak komplain yang terpilih.
- Track record - melihat alur perjalanan komplain.
- Keterangan Perbaikan Keluhan : Keterangan perbaikan keluhan langsung diketik di baris Keterangan (lihat Gambar 3.3)
- Verifikasi : Keterangan Verifikasi hanya diisi oleh Verifikator keluhan.

Status	Action
belum	eskalasi, cetak, track record
belum	eskalasi, cetak, track record
belum	eskalasi, cetak, track record
sedang	eskalasi, cetak, track record
selesai	

Gambar 3.2 bagian action

Kode Komplain : 129/08/07062012

Nama : Agung Wicaksono

Keluhan : internet lambat

Eskalasi : Pusat Informasi, Dokumentasi dan Keluhan (P...)

Status : Belum Dikerjakan

Target Selesai : 14-06-2012

Keterangan :
mohon dicek koneksi jaringan internet di ruang kerja PPTI

Simpan Batal

Gambar 3.3 Memasukkan data eskalasi

Untuk melihat track record, klik ikonnya (gambar 3.4).

Waktu	Unit Pelaksana	Keterangan
2012-06-07 13:58:30	PIDK Pusat Informasi, Dokumentasi dan Keluhan (PIDK)	-

Gambar 3.4 Track record

4. Laporan

Pada menu ini Anda bisa mencetak data keluhan pelanggan berdasarkan kategori tertentu, unit kerja tertentu, dan tanggal tertentu juga. Untuk melihat datanya klik tampilkan, kemudian klik cetak excel (gambar 4.1)

Subjek Keluhan: Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian

Unit Kerja: Rektor

Waktu: 1 / Januari / 2007

Show 10 entries

Kode	Tgl.	Subjek	Pengomplain	Unit Dikeluh	Status
No data available in table					

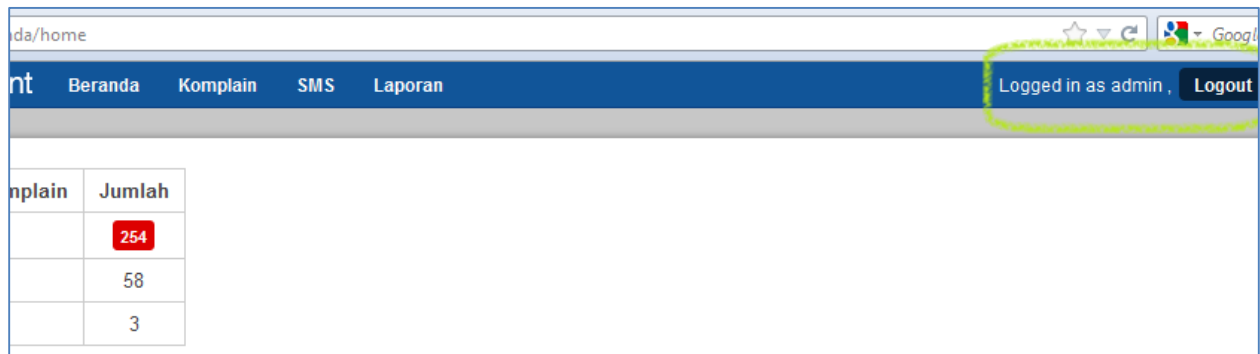
Showing 0 to 0 of 0 entries

Cetak Excel

Gambar 4.1 Laporan

5. Logout

Untuk keluar dari aplikasi ini klik Logout di pojok kanan atas (gambar 5.1).



Gambar 5.1 Logout