



FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Kode/No: UN10/F10.07/HK.01.02.a/001

Tanggal: 26 Januari 2018

PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN IT

Revisi: 0

Halaman: 1 dari 10

PENANGANAN KELUHAN IT

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Mas'ud Effendi, STP. MP.	Ketua PSIK FTP	ttd	26 Januari 2018
2. Pemeriksaan	Agustin Krisna Wardhani, STP. MSi. Ph.D.	Wakil Dekan I FTP	ttd	26 Januari 2018
3. Persetujuan	Dr. Ir. Sudarminto S.Y	Dekan FTP	ttd	26 Januari 2018
4. Penetapan	Dr. Ir. Sudarminto S.Y	Dekan FTP	ttd	26 Januari 2018
5. Pengendalian	Rizky L.R. Silalahi, M.Sc	Ketua GJM FTP	ttd	26 Januari 2018

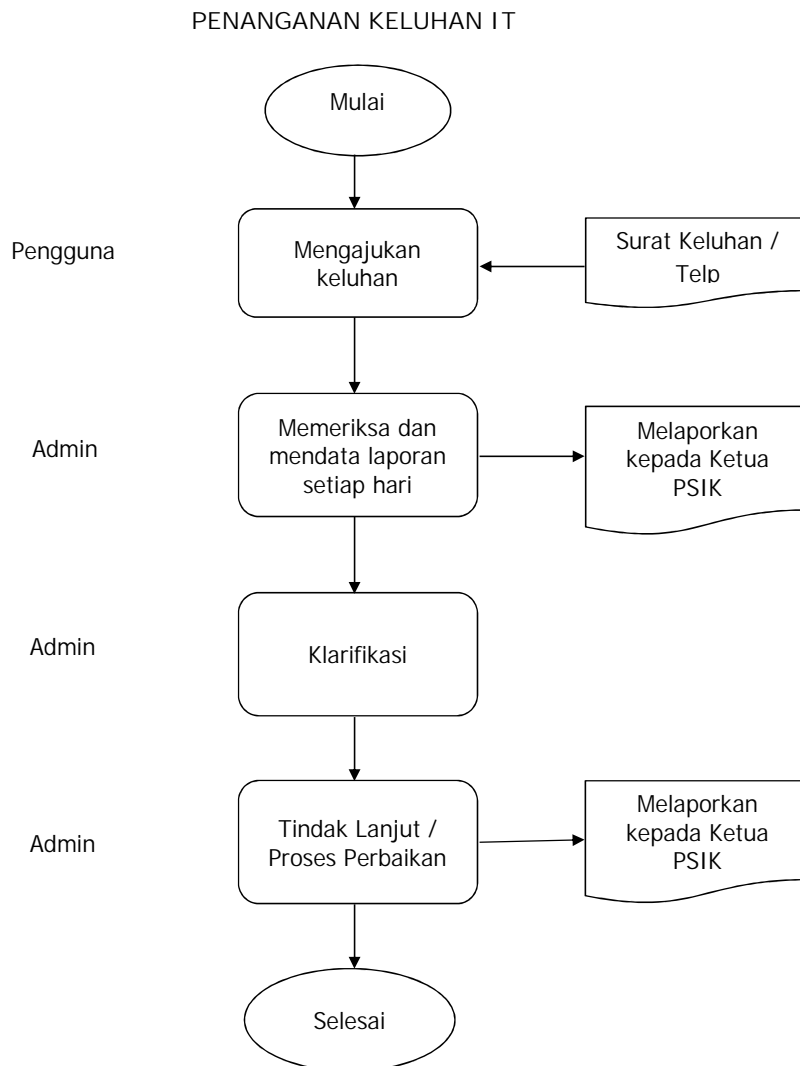
Daftar Isi

Halaman depan dan pengesahan	1
Daftar isi	1
Tujuan prosedur	1
Luas lingkup prosedur dan penggunaannya	1
Definisi istilah	1
Prosedur	2
Pihak yang menjalankan prosedur	2
Bagan alir	2
Peringatan tentang Kesehatan dan Keselamatan Kerja	2
Peringatan atas waspada	1
Peralatan, perlengkapan, dan bahan	1
Catatan	2
Referensi	2
Lampiran	3
1. Daftar XXXX	4
2. Daftar XXXX	5

Commented [D1]: Hanya utk lab

1. Tujuan Prosedur
Memastikan terselenggaranya penanganan keluhan / gangguan sarana IT di lingkungan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya berjalan dengan baik dan tepat sasaran.
2. Luas lingkup prosedur dan penggunaannya
Ruang lingkup keluhan meliputi semua jenis layanan teknologi informasi yang diberikan oleh unit kerja PSIK Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya, yaitu :
 - a). Jaringan internet
 - b). Sarana infrastruktur (perangkat keras dan lunak)
3. Definisi istilah
 - a). PSIK adalah unit Pengelola Sistem Informasi dan Kehumasan di lingkungan Fakultas Teknologi Pertanian.
 - b). Keluhan adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal.
 - c). Sarana infrastruktur adalah perangkat keras yaitu semua bagian fisik komputer dan jaringan, dibedakan dengan data yang berada di dalamnya atau yang beroperasi di dalamnya, serta perangkat lunak (software) yang menyediakan instruksi untuk perangkat keras dalam menyelesaikan tugasnya.
4. Prosedur
 - a). Pengguna menyampaikan keluhan ke PSIK melalui surat, telp ke 0341 581106 (pesawat 212) atau datang langsung.
 - b). PSIK akan setiap hari memeriksa dan mendata serta mengumpulkan keluhan yang diterima.
 - c). Setiap hari memeriksa dan mengklasifikasi keluhan yang lengkap dan layak ditindaklanjuti, serta keluhan yang tidak lengkap dan tidak layak ditindaklanjuti, untuk segera di proses.
 - d). PSIK Melakukan klarifikasi dan apabila diperlukan perbaikan secara fisik, dalam klarifikasi tersebut disebutkan waktu penyelesaian selambat lambatnya satu minggu sejak keluhan diterima.
 - e). Mengevaluasi hasil perbaikan, dan jika diperlukan melakukan visitasi ke unit kerja yang dikeluhkan
5. Pihak yang Menjalankan Prosedur
 - a. Ketua PSIK
 - b. Staff / Admin PSIK

6. Bagan Alir



7. Catatan

8. REFERENSI :

- a). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b). Manual Prosedur Penanganan Keluhan Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan (PIDK-UB).

9. Lampiran

Lampiran berupa formulir (dokumen rekaman atau borang)