



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MULAWARMAN

Nomor SOP  
Tanggal Pembuatan  
Tanggal Revisi  
Tanggal Efektif  
Disahkan oleh

SOP/FAK. TEKNIK-UNMUL/SP-54  
5 Januari 2018



Muhammad Dahlan Baifas, S.T., M.T.  
NIP 19710102 199512 1 001

SOP KOMUNIKASI PELANGGAN

<b>Dasar Hukum :</b>		<b>Kualifikasi Pelaksana :</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. PP No. 4/2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Peraturan Rektor Unmul No.12 Tahun 2017 tentang Peraturan Akademik Universitas Mulawarman</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bisa mengoperasikan komputer</li> <li>2. Memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi</li> </ol>
<b>Keterkaitan :</b>		<b>Peralatan/Perlengkapan :</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Formulir</li> </ol>
<b>Peringatan :</b>		<b>Pencatatan dan Pendataan :</b>
Jika SOP tidak ada maka komunikasi pelanggan tidak akan terlaksana		Disimpan sebagai data manual

1. TUJUAN

1.1 SOP ini bertujuan untuk memberikan pedoman dalam pelaksanaan komunikasi pelanggan agar penyampaian informasinya akurat

2. RUANG LINGKUP

2.1 Prosedur ini berlaku di seluruh unit kerja di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Mulawarman

3. DEFINISI

3.1 Komunikasi Pelanggan adalah proses komunikasi yang dilakukan oleh pihak Fakultas Teknik kepada pihak pelanggan atau sebaliknya baik secara lisan maupun tulisan.

3.2 Media yang digunakan dalam proses komunikasi ini meliputi papan pengumuman, website, facebook, leaflet, email dan media komunikasi lain yang sesuai.

3.3 Pelanggan eksternal adalah pihak yang mendapatkan layanan akademik atau berada di luar sistem atau di luar Fakultas

4. PENGGUNA

4.1 Dekan

4.2 Wakil Dekan

- 4.3 Kabag TU
- 4.4 Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan

**5. REFERENSI**

- 5.1 Persyaratan ISO 9001 : 2008 Klausul 7.2.3.Komunikasi Pelanggan.

**6. PROSEDUR**

- 6.1 Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan memastikan ketersediaan sarana dan prasarana untuk menerima dan menyampaikan informasi kepada pelanggan
- 6.2 Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan menerima/menampung informasi dengan menggunakan Formulir Aspirasi dan Tanggapan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-7.2.01/L01)
- 6.3 Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan melakukan komunikasi dengan pelanggan dengan memberikan tanggapan berdasarkan media yang tersedia
- 6.4 Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan menyiapkan dukungan informasi terkait dengan aspirasi pelanggan yang belum ditanggapi karena belum adanya media
- 6.5 Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan menyampaikan Formulir Aspirasi dan Tanggapan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-7.2.01/L01) disertai dukungan informasi kepada Kabag Tata Usaha
- 6.6 Kabag TU menerima Formulir Aspirasi dan Tanggapan Pelanggan dan dukungan informasi dari Kasubbag kemahasiswaan dan kasubbag akademik
- 6.7 Kabag TU memvalidasi kesesuaian dukungan informasi dengan Aspirasi dan Tanggapan Pelanggan
- 6.8 Kabag TU menyampaikan aspirasi pelanggan kepada Wakil Dekan terkait
- 6.9 Wakil Dekan menerima Formulir Aspirasi dan Tanggapan Pelanggan beserta dukungan informasi yang disampaikan oleh Kabag Tata Usaha
- 6.10 Wakil Dekan menyusun tanggapan atas aspirasi pelanggan dengan mengacu pada dukungan informasi yang ada dengan menggunakan Formulir Aspirasi dan Tanggapan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-7.2.01/L01)
- 6.11 Wakil Dekan melakukan komunikasi dengan pelanggan. Jika aspirasi pelanggan memerlukan tanggapan yang belum termuat dalam dukungan informasi yang ada, maka aspirasi pelanggan disampaikan kepada Dekan untuk
- 6.13 Wakil Dekan melaporkan hasil komunikasi dengan pelanggan kepada Dekan
- 6.14 Dekan menerima hasil komunikasi dengan pelanggan dari Wakil Dekan terkait
- 6.15 Dekan menerima aspirasi pelanggan yang belum ditanggapi Wakil Dekan
- 6.16 Dekan memberikan tanggapan terhadap aspirasi pelanggan dengan menggunakan Formulir Aspirasi dan Tanggapan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-7.2.01/L01)
- 6.17 Dekan menyampaikan tanggapan aspirasi pelanggan kepada Wakil Dekan terkait untuk disampaikan kepada pelanggan
- 6.18 Wakil Dekan menerima hasil tanggapan aspirasi pelanggan dari Dekan
- 6.19 Wakil Dekan menyampaikan hasil tanggapan kepada pelanggan
- 6.20 Wakil Dekan mendokumentasikan hasil tanggapan aspirasi pelanggan dari Dekan

**7. FLOW CHART**

No	Aktivitas	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Dekan	Wakil Dekan	Kasubbag Akademik & Kemahasiswaan	Kabag TU	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	memastikan ketersediaan sarana dan prasarana untuk menerima dan menyampaikan informasi kepada pelanggan					Ketersediaan Sarana dan Prasarana	Disesuaikan	Informasi Diterima Pelanggan	
2	menerima/menampung informasi dengan menggunakan Formulir Aspirasi dan Tanggapan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-7.2.01/L01)					Formulir Aspirasi	10 menit	Informasi dari Pelanggan	
									

3	melakukan komunikasi dengan pelanggan dengan memberikan tanggapan berdasarkan media yang tersedia					Formulir Aspirasi	1 hari	Tanggapan Diterima Pelanggan	
4	menyiapkan dukungan informasi terkait dengan aspirasi pelanggan yang belum ditanggapi karena belum adanya media					Daftar aspirasi yang belum ditanggapi	1 hari	Dukungan Informasi	
5	menyampaikan Formulir Aspirasi dan Tanggapan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-7.2.01/L01) disertai dukungan informasi kepada Kabag Tata Usaha					Formulir Aspirasi, Dukungan Informasi	10 menit	Diterima Kabag	
6	Kabag TU menerima Formulir Aspirasi dan Tanggapan Pelanggan dan dukungan informasi dari Kasubbag kemahasiswaan dan kasubbag akademik					Formulir Aspirasi, Dukungan Informasi	10 menit	Diterima Kabag	
7	Kabag TU memvalidasi kesesuaian dukungan informasi dengan Aspirasi dan Tanggapan Pelanggan					Formulir Aspirasi, Dukungan Informasi	1 hari	Tervalidasi	
8	Kabag TU menyampaikan aspirasi pelanggan kepada Wakil Dekan terkait					Formulir Aspirasi	10 menit	Diterima Wakil Dekan	
9	Wakil Dekan menerima Formulir Aspirasi dan Tanggapan Pelanggan beserta dukungan informasi yang disampaikan oleh Kabag Tata Usaha					Formulir Aspirasi	10 menit	Diterima Wakil Dekan	
10	Wakil Dekan menyusun tanggapan atas aspirasi pelanggan dengan mengacu pada dukungan informasi yang ada dengan menggunakan Formulir Aspirasi dan Tanggapan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-7.2.01/L01)					Formulir Aspirasi	1 hari	Formulir Tanggapan	
11	Wakil Dekan melakukan komunikasi dengan pelanggan. Jika aspirasi pelanggan memerlukan tanggapan yang belum termuat dalam dukungan informasi yang ada, maka aspirasi pelanggan disampaikan kepada Dekan untuk mendapatkan tanggapan.					Formulir Tanggapan	1 hari	Tindaklanjut Komunikasi	

12	Wakil Dekan melaporkan hasil komunikasi dengan pelanggan kepada Dekan					Hasil Komunikasi	1 hari	Laporan Diterima Dekan	
13	Dekan menerima hasil komunikasi dengan pelanggan dari Wakil Dekan terkait					Hasil Komunikasi	1 hari	Laporan Diterima Dekan	
14	Dekan menerima aspirasi pelanggan yang belum ditanggapi Wakil Dekan					Formulir Aspirasi	10 menit	Laporan Diterima Dekan	
15	Dekan memberikan tanggapan terhadap aspirasi pelanggan dengan menggunakan Formulir Aspirasi dan Tanggapan Pelanggan (FO-UNMUL-FT-PM-7.2.01/L01)					Laporan WD	1 hari	Formulir Tanggapan Dekan	
16	Dekan menyampaikan tanggapan aspirasi pelanggan kepada Wakil Dekan terkait untuk disampaikan kepada pelanggan					Formulir Tanggapan Dekan	10 menit	Diterima WD	
17	Wakil Dekan menerima hasil tanggapan aspirasi pelanggan dari Dekan					Formulir Tanggapan Dekan	10 menit	Diterima WD	
18	Wakil Dekan menyampaikan hasil tanggapan kepada pelanggan					Formulir Tanggapan Dekan	1 hari	Diterima Pelanggan	
19	Wakil Dekan mendokumentasikan hasil tanggapan aspirasi pelanggan dari Dekan					Formulir Tanggapan Dekan	1 hari	Arsip	