

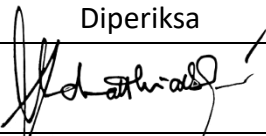
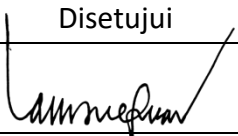


|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  <p><b>UNIVERSITAS<br/>NASIONAL</b></p> | <b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR</b>   |  |   |
|  | No Dok :  | Revisi : 00  |   |
|  | Unit : <b>Biro Administrasi Umum</b>  | Efektif :  |   |
|  | Dibuat  | Diperiksa  | Disetujui   |
|  |  |  |  |
|  | Ketua UPM   | Wakil Kepala Biro Adm. Umum  | Kepala Biro Administrasi Umum   |
| <b>COMPLAIN WA CENTER</b>  |   |  |   |

### 1. TUJUAN

Memberikan Kenyamanan dan Kemudahan Bagi Staf, dosen atau Civitas Kampus untuk melaporkan Complain dengan menggunakan aplikasi WA.

### 2. DEFINISI

Complain WA Center adalah komunikasi yang berlaku untuk melakukan complain melalui media WA tanpa harus datang ke Bagian/Biro yang bersangkutan, dan berlaku bagi semua Civitas kampus.

### 3. RUANG LINGKUP

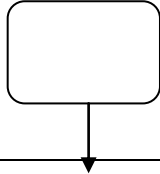
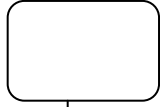
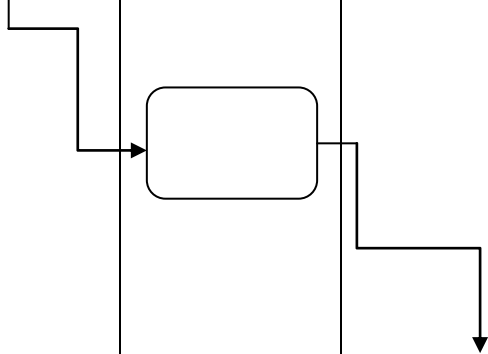

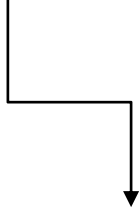

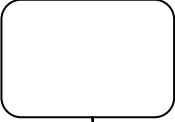

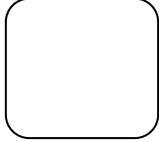
- a. Melaporkan melalui nomor WA Center
- b. Menyebutkan identitas pelapor dan lokasi laporan

### 4. PENGGUNA

- a. Dekan /Direktur
- b. Ka. Bagian/ Badan
- c. Ka. Biro Adm. Umum
- d. Civitas Akademika UNAS

### 5. REFRENSI

## 6. PROSEDUR

| AKTIFITAS   | BAU   | BRT   | MEKANIK  | DOKUMEN  | WAKTU          |
|---|---|---|--|--|----------------|
| BAU menerima Surat Komplain / WA Center permohonan pemeriksaan dari Tenant (Unit/Badan/Biro/Bagian)   |    |   |  | Surat Komplain / WA Center.                      | 5 menit        |
| BAU mengeluarkan surat Perintah Pemeriksaan untuk diserahkan ke BRT.  |    |   |  | Surat Perintah Pemeriksaan.                      | 5 menit        |
| Ka. BRT memberi Insruksi kepada Staff mekanik untuk melakukan pemeriksaan langsung ke Tenant. Dengan disertai Formulir/Lembar Pemeriksaan.  |  |    |   | Surat Perintah Pemeriksaan + Lembar Pemeriksaan. | 10 menit       |
| Staff Mekanik langsung melakukan pemeriksaan ke Tenant langsung.  |   |   |  | Lembar Pemeriksaan                               | 5 menit        |
| Setelah dilakukan pemeriksaan, Staff Mekanik melaporkan hasil dari pemeriksaan kepada Ka. BRT dengan menyerahkan Lembar Berita Acara Pemeriksaan  |   |  |  | Lembar Pemeriksaan + Lembar Berita Acara         | 5 menit        |
| Jika pemeriksaan tidak selesai dikarenakan membutuhkan material/komponen alat, Ka. BRT Mengajukan permohonan pengadaan material. Dengan dilampirkan Lembar Work Order. Dan diserahkan kepada BAU untuk diproses lebih lanjut. |   |  |  | Lembar Pemeriksaan + Lembar Berita Acara         | 1-7 hari kerja |