



Prosedur Sistem Mutu Penanganan Komplain

Sekolah Tinggi Teknik Wiworotomo Purwokerto
Jl. Semangir No. 1 Purwokerto

Nomor Dokumen	: STTW/SOP/SISFO.BAUK/003	Tanggal Pembuatan	: 3 Agustus 2021
Status Revisi	: 00	Halaman	: 1 dari 2

Dibuat Oleh:  (Kepala BAUK)	Diperiksa Oleh:  (Kepala Badan Penjaminan Mutu)	Disahkan Oleh:  (Wakil Ketua II)
--	--	---

1. TUJUAN

Prosedur ini ditetapkan untuk meningkatkan pelayanan penggunaan hardware, jaringan, website, ataupun sistem informasi berjalan tanpa hambatan.

2. LINGKUP

Prosedur ini meliputi sentralisasi penyampaian komplain mengenai hardware, jaringan, website, dan sistem informasi yang dikembangkan oleh SISFO.

3. DEFINISI

Pihak ketiga adalah pihak lain yang menerima layanan service atau perbaikan hardware / jaringan.

4. REFERENSI

ISO 9001 Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan

5. DOKUMEN YANG BERHUBUNGAN

Form Komplain

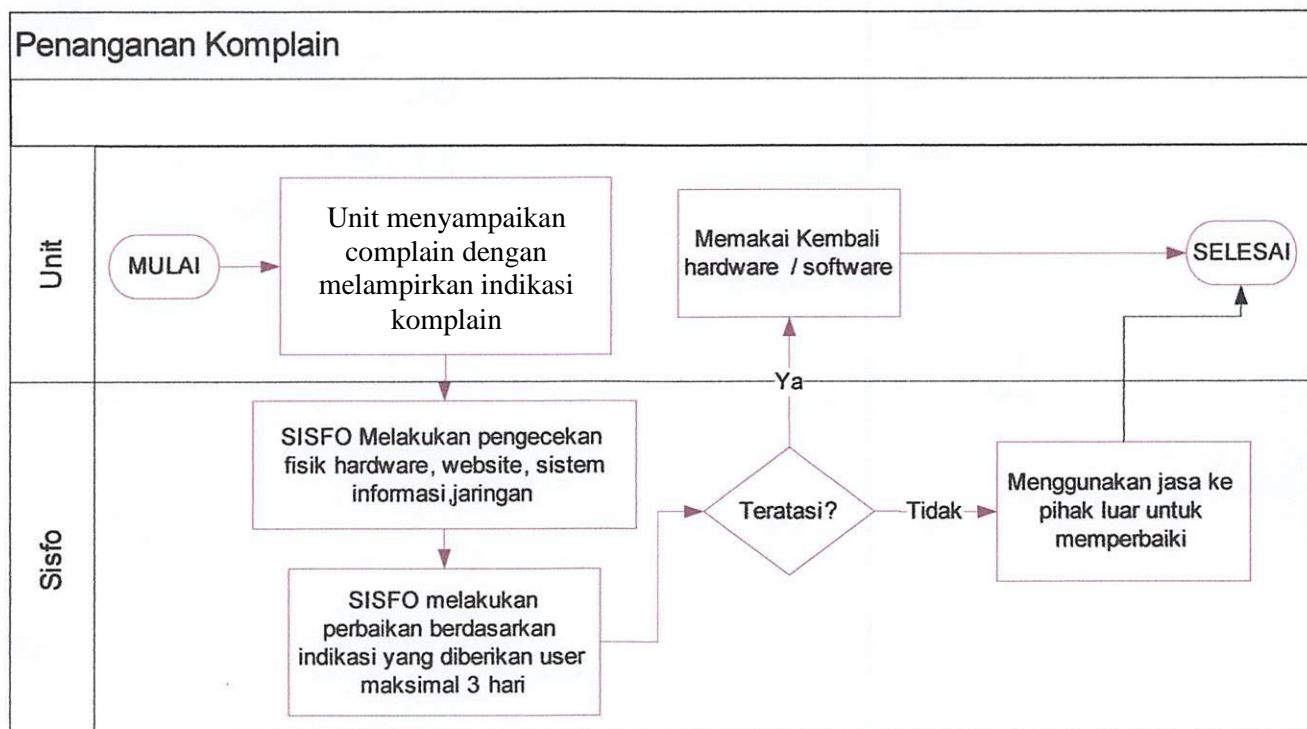


Prosedur Sistem Mutu Penanganan Komplain

Sekolah Tinggi Teknik Wiworotomo Purwokerto
Jl. Semangkir No. 1 Purwokerto

Nomor Dokumen	: STTW/SOP/SISFO.BAUK/003	Tanggal Pembuatan	: 3 Agustus 2021
Status Revisi	: 00	Halaman	: 1 dari 2

6. Alur Prosedur



7. RINCIAN PROSEDUR

7.1. Unit

7.1.1. Unit menyampaikan complain dengan melampirkan indikasi complain

7.2. SISFO

7.2.1. Melakukan pengecekan fisik hardware, website, sistem informasi, atau jaringan sesuai dengan complain yang masuk melalui Form Komplain

7.2.2. Melaksanakan perbaikan berdasarkan indikasi yang diberikan customer dengan batas waktu perbaikan maksimal 3 hari

7.2.3. Jika kerusakan yang diindikasikan unit tidak terselesaikan maka sisfo melimpahkan kerusakan tersebut kepada pihak ketiga

7.3. Unit

Jika kerusakan yang diindikasikan telah terselesaikan maka hardware, website, sistem informasi, atau jaringan tersebut dapat dipakai unit kembali.