

# DDIK Gelar Moneyv Pengelolaan UB Care dan SKM

**Achmad Sarjono - KOTAMALANG.INFORMAN.ID**

Oct 19, 2022 - 21:35



KOTA MALANG - Direktorat Data Informasi dan Keluhan (DDIK) Universitas Brawijaya (UB) menggelar Monitoring dan Evaluasi Pengelolaan dan Umpan Balik (UB Care) serta Survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan UB, Rabu (19/10/2022) di Hotel Ijen Suites.

Ir. Aida Sartimbul, M.Sc., Ph.D sebagai salah satu pemateri mengatakan kepuasan pelanggan menjadi perhatian utama dalam rangka mendukung

pelayanan prima.

“Pelayanan prima tersebut ditujukan kepada mahasiswa, stakeholder, masyarakat umum dan sivitas akademika,”katanya.

Senada dengan Aida, Rektor Prof. Widodo, M.Si., Ph.D.Med.Sc mengatakan status PTNBH yang saat ini diraih harus diikuti dengan transformasi terhadap layanan para stakeholder.

“Ranking kita di internasional bagus itu merupakan packaging. Isinya adalah layanan kita terhadap masyarakat. Hal tersebut penting dan sudah jadi tugas kita. Oleh karena itu, kita harus melayani dengan sebaik-baiknya seluruh mahasiswa. Perguruan Tinggi Ada karena mahasiswa. Dengan memberikan pelayanan terbaik maka 20 tahun ke depan tidak perlu cemas UB tidak punya mahasiswa,”katanya.

Sementara itu, Ketua Direktorat Informasi Dokumentasi dan Keluhan (DIDK) Zulfaidah Penata Gama, S.Si., M.Si., Ph.D) menjelaskan UB selalu melakukan survey kepuasan masyarakat untk mengevaluasi pelayanan di kampus.

“Monitoring dan evaluasi saat ini dilakukan melalui sistem UB Care yang sebelumnya bernama e-complaint. Kita ganti nama karena kita ingin menghilangkan kesan negatif jadi tidak hanya keluhan tapi juga apresiasi yang disampaikan ke dalam sistem. Saat ini layanan umpan balik yang ada di UB adalah UB-care dan sistem layanan pengaduan nasional atau lapor go id. Kami berharap dengan UB Care keluhan dosen dan tendik masuk ke internal tidak sampai ke tingkat eksternal,”katanya.

Zulfaidah menjelaskan alur pengajuan keluhan pada UB Care yaitu pengeluh masuk ke laman UB Care. Dari DDIK akan melakukan cek umpan balik terhadap keluhan yang ada. Keluhan akan didistribusikan ke fakultas atau unit kerja. Unit kerja akan menjawab melalui sistem kemudian akan dilakukan input perbaikan dan verifikasi oleh verifikator. Tim verifikasi akan melakukan verifikasi keluhan pengguna jasa.

Kegiatan Monev tersebut dihadiri oleh para Dekan, Direktur, Ketua Lembaga dan operator UB Care yang ada di seluruh fakultas serta Unit Kerja UB. (Oky/Humas Ub).