

VOKASIONER
VOKASI SATU PRAKTIKI SEJATI



PSIK
Pusat sistem informasi
& Kehumasan

FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PELAYANAN DI MEJA LAYANAN FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS BRAWIJAYA

****Nomor Dokumen**:** SOP-001-2024-PSIKFVUB

****Tanggal Efektif**:** 1 FEBRUARI 2024

****Disetujui Oleh**:** Dekan Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya



TABLE OF CONTENT

1

Tujuan

2

Ruang Lingkup

3

Definisi

4

Referensi

5

Prosedur
Pelaksanaan

6

Kode Etik dan
Penampilan

7

Lampiran

8

Revisi Dokumen

Menjamin proses pelayanan di meja layanan Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya berjalan efektif, efisien, dan memberikan pengalaman positif kepada seluruh pemangku kepentingan.

2. RUANG LINGKUP

SOP ini berlaku untuk seluruh staf administrasi yang bertugas di meja layanan Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya.

- ****Pengunjung****: Mahasiswa, dosen, staf, dan tamu yang memerlukan layanan.
- ****Meja Layanan****: Tempat di mana staf administrasi melayani kebutuhan pengunjung.

PERATURAN REKTOR NOMOR 55 TAHUN 2023 TENTANG
PENYELENGGARAAN PENDIDIKAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA

5.1 Penerimaan Pengunjung

1. Sambut pengunjung dengan salam yang ramah, misalnya, "Selamat pagi/siang/sore, ada yang bisa kami bantu?"
2. Identifikasi kebutuhan pengunjung dengan bertanya secara spesifik dan mencatat informasi penting.

5.2 Penangan Permintaan

1. ****Informasi Akademik****
 - Berikan informasi mengenai jadwal perkuliahan, ujian, dan kegiatan akademik lainnya.
 - Pastikan informasi yang diberikan selalu terbaru dan akurat.
2. ****Layanan Administrasi****
 - Proses permintaan administrasi seperti surat keterangan, transkrip nilai, dan dokumen akademik lainnya sesuai dengan prosedur yang berlaku.
 - Pastikan setiap dokumen diproses dengan cepat dan tepat.

5.3 Penyelesaian Permintaan

1. Jika permintaan memerlukan tindakan lanjutan, informasikan kepada pengunjung mengenai langkah berikutnya.
2. Catat setiap interaksi dan permintaan yang diterima di meja layanan.
3. Simpan dokumentasi dengan rapi untuk referensi dan laporan di masa mendatang.

5.4 Penutupan Pelayanan

1. Ucapkan terima kasih kepada pengunjung atas kunjungannya.
2. Lakukan evaluasi harian untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan diskusikan hasil evaluasi dengan tim untuk perbaikan berkelanjutan.

5.5 Penanganan Keluhan

1. Dengarkan keluhan dengan penuh perhatian tanpa menyela.
2. Tunjukkan empati dan sikap siap membantu.
3. Berikan solusi segera jika memungkinkan atau informasikan mengenai proses dan perkiraan waktu penyelesaian jika memerlukan waktu lebih lama.

KODE ETIK DAN PENAMPILAN

1. ****Kode Etik****

- Jaga sikap profesional dan sopan selama bertugas.
- Hindari diskusi pribadi yang tidak terkait dengan pekerjaan.

2. ****Penampilan****

- Pakaian harus rapi dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh fakultas.
- Gunakan tanda pengenal selama bertugas.



Dengan mengikuti SOP ini, diharapkan pelayanan di meja layanan Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya dapat berjalan dengan lancar dan memuaskan seluruh pihak yang terlibat.