

ALUR DAN MEKANISME PENGADUAN MASYARAKAT

A. PENGADUAN LANGSUNG



Keterangan :

Masyarakat (Dosen, Tendik, Mahasiswa dll) :	Menyampaikan Pengaduan melalui Laporan Langsung, Kotak Pengaduan dan Telepon
Umum dan Perlengkapan (UMPER)	Menerima pengaduan masyarakat
Kasi Administrasi Umum dan Sumber Daya	Menerima Laporan dari Staff Umum dan Perlengkapan (UMPER)
Pembahasan	Untuk menganalisa penyebab Kerusakan pada sarana dan prasarana
Pemeriksaan Lapangan	Melakukan tindakan dan verifikasi.

B. PENGADUAN TIDAK LANGSUNG

1. Melalui Email Pengaduan Masyarakat

- a. Pelanggan menyampaikan Pengaduan melalui tautan berikut ini :
upg.kdserang@upi.edu
- b. Pengaduan disampaikan ke Tim Pengaduan dijawab maksimal 1 x 24 jam
- c. Jawaban disampaikan melalui media yang dipakai oleh para pelapor di email.

2. Melalui media Sosial

- a. Pelanggan menyampaikan Pengaduan melalui pesan yang ada pada Instagram
- b. Akun resmi media sosial Kampus UPI di Serang adalah sebagai berikut :
Instagram : [@upiserangofficial](https://www.instagram.com/upiserangofficial)
- c. Pengaduan disampaikan ke Tim Pengaduan dijawab maksimal 1 x 24 jam