




**PENGESAHAN**  
**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**  
**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**



**CUSTOMER SUPPORT**

Kode Dokumen : _____	No. Revisi : 02
Tanggal Terbit : 21 Februari 2022	Halaman : <b>Halaman 1 dari 4</b>
<p><b>PERINGATAN</b>  <i>Dokumen ini adalah milik Universitas Islam Riau:  <b>TIDAK DIPERBOLEHKAN</b> dengan cara dan alasan apapun dibuat salinannya  Tanpa seijin <b>Rektor Universitas Islam Riau</b></i></p>	
<p>Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284  Telp. +62761674674 Fax. +62761674834 Email : info@uir.ac.id Web: uir.ac.id</p>	

DISETUJUI OLEH	DIPERIKSA OLEH	DISUSUN OLEH
 Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L. NIP : 1931128 199403 1 001	 Dr. Ir. H. Asrol, M.Sc NIDN : 1001076702	 Ause Labellapansa, ST., M.Cs., M.Kom NIDN : 1018088102
Jabatan : Rektor Tanggal :	Jabatan : Ketua LPM Tanggal :	Jabatan : Kepala Badan SIMFOKOM Tanggal :

**SISTEM PENJAMINAN MUTU INTERNAL**  
**PEKANBARU**  
**2022**



#### A. TUJUAN

Untuk membentuk konsistensi pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik kepada Fakultas/Unit yang membutuhkan.

#### B. DEFENISI

*Customer Support* yang ada pada divisi pelayanan Biro SIMFOKOM melayani baik mahasiswa, dosen, pegawai maupun para civitas yang berkaitan dengan urusan di lingkungan UIR.

#### C. PIHAK TERKAIT

1. Badan Simfokom (Divisi Pelayanan)
2. Seluruh mahasiswa yang berkuliah di UIR dan pernah berkuliah di UIR (batas waktu 6 bulan).

#### D. DOKUMEN TERKAIT

-

#### E. MEKANISME DAN PROSEDUR

- a) Penerimaan Telepon
1. Angkat telepon ketika berdering
  2. Ucapkan salam dengan tersenyum dan sebutkan nama organisasi/instansi  
Contoh: "Kantor Badan SIMFOKOM, selamat pagi/siang."
  3. Sapa dengan ucapan: "Ada yang bisa dibantu?"
  4. Dengarkan permasalahan dengan baik



5. Klasifikasikan permasalahan, jika permasalahan dapat langsung dijawab, maka berikan penjelasan dan jawaban yang jelas. Apabila dibutuhkan data lebih lanjut tanyakan nomor pokok mahasiswa (npm), nama mahasiswa, dan nomor telepon yang dapat dihubungi.
6. Jika harus menunggu, ucapkan: "Mohon ditunggu sebentar."
7. Setelah menunggu, ucapkan: "Terima kasih telah menunggu." dan berikan penjelasan dan jawaban yang jelas
8. Apabila permasalahan perlu ditindak lanjut, berikan kepastian hari penyelesaian.
9. Tanyakan, "Masih ada lagi yang bisa kami bantu?"
10. Apabila tidak ada yang ingin ditanyakan lagi, ucapkan: "Jika Bapak/Ibu/Saudara membutuhkan informasi dan bantuan kami, silahkan menghubungi kami kembali. Terima kasih telah menghubungi kami."

b) Secara Tatap Muka

1. Sapa dengan ucapan: "Ada yang bisa dibantu?"
2. Dengarkan permasalahan dengan baik
3. Klasifikasikan permasalahan, jika permasalahan dapat langsung dijawab, maka berikan penjelasan dan jawaban yang jelas. Apabila dibutuhkan data lebih lanjut tanyakan nomor pokok mahasiswa (npm), nama mahasiswa, dan nomor telepon yang dapat dihubungi.
4. Jika harus menunggu, ucapkan: "Mohon ditunggu sebentar."
5. Setelah menunggu, ucapkan: "Terima kasih telah menunggu." dan berikan penjelasan dan jawaban yang jelas
6. Apabila permasalahan perlu ditindak lanjut, berikan kepastian hari penyelesaian.
7. Tanyakan, "Masih ada lagi yang bisa kami bantu?"
8. Apabila tidak ada yang ingin ditanyakan lagi, ucapkan: "Jika Bapak/Ibu/Saudara membutuhkan informasi dan bantuan kami, silahkan menghubungi kami kembali. Terima kasih telah menghubungi kami."

**F. ARSIP TERKAIT**



YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

الجامعة الإسلامية الریوننة

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284  
Telp. +62761674674 Fax. +62761674834 Email. uir@ac.id Website : www.uir.ac.id

**Standar Operasional Prosedur *Customer Support***

Kode Dokumen :

Tanggal Berlaku :  
21 Februari 2022

Revisi : 02

**Halaman 4 dari 4**

### G. ALUR PROSEDUR

-