



LAPORAN KOMPLAIN PELANGGAN HUMAS UNISMUH MAKASSAR

BAGIAN HUMAS DAN KEPROTOKOLERAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

TAHUN 2023

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Humas Unismuh Makassar merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Universitas Muhammadiyah Makassar yang bertanggung jawab untuk membangun citra positif kampus, menyediakan informasi yang akurat dan terkini, serta menjalin hubungan baik dengan masyarakat luas. Salah satu tugas utama Humas Unismuh adalah menjawab pertanyaan dan permintaan informasi dari mahasiswa, calon mahasiswa, serta masyarakat yang tertarik dengan program-program yang ditawarkan oleh kampus.

Namun, belakangan ini, Humas Unismuh Makassar mendapat sejumlah keluhan dari beberapa pelanggan terkait layanan yang diberikan. Beberapa di antaranya terkait dengan minimnya informasi yang diberikan, kurangnya respons terhadap permintaan informasi, dan kurangnya kreativitas dalam membuat konten media sosial yang menarik minat mahasiswa dan masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya laporan komplain yang memuat rekomendasi tindakan lanjut untuk memperbaiki kualitas layanan Humas Unismuh Makassar.

B. Tujuan

Tujuan dari laporan komplain pelanggan Humas Unismuh Makassar adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan Humas Unismuh, menyoroti masalah-masalah yang ditemukan, dan memberikan rekomendasi tindakan lanjut yang spesifik dan detail untuk memperbaiki kualitas layanan Humas Unismuh.

C. Target Luaran

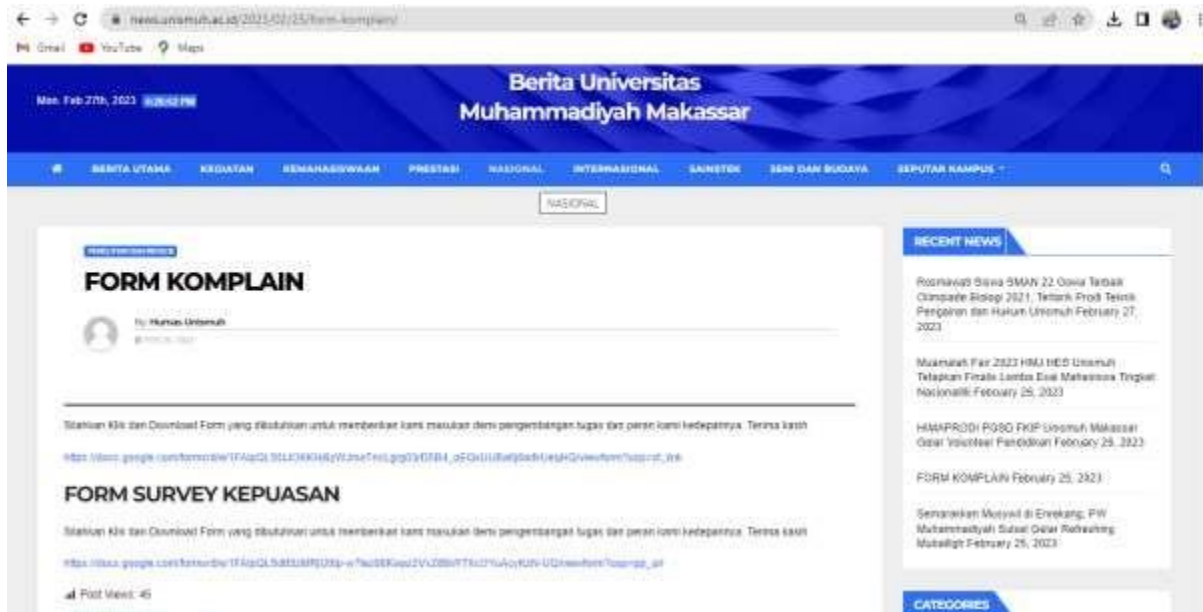
Target luaran dari laporan komplain pelanggan Humas Unismuh Makassar adalah sebagai berikut:

Dalam laporan komplain pelanggan Humas Unismuh Makassar, diharapkan dapat disajikan secara detail dan akurat tentang keluhan yang diterima, rekomendasi tindakan lanjut yang spesifik dan detail, serta hasil yang dicapai jika rekomendasi tersebut dilaksanakan. Hal ini diharapkan dapat membantu Humas Unismuh Makassar untuk meningkatkan kualitas layanan dan membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan.

BAB 2 ALAMAT WEB

Alamat Website **KOMPLAIN** pelanggan **HUMAS UNISMUH
MAKASSAR**

<https://news.unismuh.ac.id/category/penelitian-dan-inovasi/>



BAB 3 HASIL KOMPLAIN

Komplain yang diterima adalah terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Humas Kampus Unismuh Makassar. Komplain Layanan Humas yang masuk selama 6 bulan terakhir (Agustus 2022-Februari 2023), dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Permohonan untuk bergabung dengan program magang Kemendikbud telah saya ajukan. Namun, informasi yang diberikan tentang jadwal dan persyaratan sangat minim. Sehingga saya merasa tidak siap untuk mengikuti program magang. Layanan yang diberikan oleh Humas Unismuh mengecewakan.
2. Saya sudah berupaya meminta informasi mengenai program pertukaran mahasiswa, namun informasi yang diberikan tidak cukup detail mengenai cara mendaftar dan memenuhi persyaratan. Hal ini membuat saya mengalami kesulitan dalam memulai proses pendaftaran.
3. Aku udah kirim pesan lewat Facebook Messenger Unismuh, tapi nggak ada balasan sama sekali. Rasanya sih Admin Medsos Humas Unismuh kurang tanggap dengan pertanyaan dan permintaan aku.
4. Saya lihat Unismuh kurang rajin update info di medsos. Beberapa info terbaru masih belum di-posting, jadi aku sebagai mahasiswa jadi susah nyari info yang aku butuhkan.
5. Kami telah mengajukan pertanyaan tentang beasiswa melalui media sosial Unismuh, tetapi jawaban yang saya terima sangat umum dan tidak spesifik. Saya rasa Humas Unismuh tidak memberikan informasi yang cukup untuk membantu saya memahami persyaratan dan cara mendaftar beasiswa.
6. Sebagai mahasiswa, saya kecewa dengan konten media sosial Unismuh. Saya merasa bahwa konten yang diposting kurang menarik dan kurang kreatif. Saya

berharap agar pihak kampus dapat lebih giat lagi dalam membuat konten yang menarik dan kreatif sehingga dapat menarik minat mahasiswa untuk mengikuti perkembangan kampus. Terima kasih.

7. Saya sudah coba menghubungi Humas Unismuh lewat media sosial buat minta info tentang kegiatan mahasiswa di kampus. Tapi sayangnya, jawaban yang aku dapat sangat minim. Saya merasa kecewa sih, soalnya kayaknya Humas Unismuh kurang tanggap dengan permintaan informasi seperti ini. Padahal kan penting juga buat kita sebagai mahasiswa buat tahu kegiatan-kegiatan apa saja yang diadakan di kampus.
8. Saya telah mengirimkan pesan melalui media sosial Humas untuk meminta informasi tentang cara menghubungi dosen atau staf, tetapi tidak mendapatkan respons sama sekali. Saya merasa kesulitan dalam menghubungi pihak yang saya butuhkan.
9. Saya merasa bahwa Humas Perguruan Tinggi Anda kurang aktif dalam merespons keluhan dan masukan dari pengguna media sosial. Beberapa keluhan dan masukan tidak direspon sama sekali atau diabaikan, dan ini membuat pengguna media sosial merasa tidak dihargai.

BAB IV RESPON DAN REKOMENDASI PERBAIKAN

Setelah menerima komplain dari pelanggan, Humas Kampus Unismuh Makassar melakukan beberapa tindakan untuk menyelesaikan masalah tersebut, yaitu:

1. Terkait permohonan untuk bergabung dengan program magang Kemendikbud, Humas Unismuh melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. Menghubungi LP2AI sebagai penanggungjawab program magang di Unismuh, untuk memperoleh informasi yang lebih detail tentang program magang.
 - b. Memperbarui informasi tentang jadwal dan persyaratan program magang di situs web dan media sosial Unismuh.
 - c. Mengirimkan email kepada pemohon magang untuk memberikan informasi yang lebih lengkap tentang program magang dan meminta keterangan lanjutan.
2. Terkait permintaan informasi mengenai program pertukaran mahasiswa, Humas Unismuh melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. Menyediakan informasi yang lebih detail tentang cara mendaftar dan memenuhi persyaratan program pertukaran mahasiswa di situs web dan media sosial Unismuh.
 - b. Menyediakan nomor telepon atau alamat email yang dapat dihubungi untuk memperoleh informasi lebih lanjut tentang program pertukaran mahasiswa.
 - c. Mengirimkan email kepada pemohon program pertukaran mahasiswa untuk memberikan informasi yang lebih lengkap tentang program dan meminta

keterangan lanjutan.

3. Terkait permintaan informasi melalui Facebook Messenger yang tidak mendapatkan balasan, Humas Unismuh melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. Memperbarui sistem untuk memastikan bahwa pesan yang diterima di Facebook Messenger segera dijawab dan diberikan tanggapan yang memadai.
 - b. Menyediakan nomor telepon atau alamat email yang dapat dihubungi untuk memperoleh informasi lebih lanjut jika pesan yang diterima di Facebook Messenger tidak mendapatkan tanggapan.
4. Terkait kurangnya informasi terbaru yang diposting di media sosial Unismuh, Humas Unismuh melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. Meningkatkan upaya untuk memperbarui informasi di situs web dan media sosial Unismuh secara teratur.
 - b. Mengirimkan email atau pesan melalui media sosial untuk menginformasikan tentang pembaruan terbaru yang telah dilakukan.
5. Terkait jawaban yang umum dan tidak spesifik terhadap pertanyaan tentang beasiswa, Humas Unismuh melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. Memastikan bahwa informasi tentang persyaratan dan cara mendaftar beasiswa disediakan secara lengkap di situs web dan media sosial Unismuh.
 - b. Mengirimkan email kepada pemohon beasiswa untuk memberikan informasi yang lebih lengkap tentang beasiswa dan meminta keterangan lanjutan jika diperlukan.
6. Terkait kurang menariknya konten media sosial Unismuh, Humas Unismuh melakukan tindakan sebagai berikut:
 - a. Menyusun strategi pemasaran yang lebih kreatif dan menarik untuk mempromosikan perkembangan kampus.
 - b. Meningkatkan kualitas konten media sosial Unismuh dengan menggandeng mahasiswa atau staf kreatif untuk membuat konten yang menarik.
7. Terkait informasi kegiatan mahasiswa di media sosial, rencana tindak lanjut yang dilakukan oleh Humas Unismuh adalah sebagai berikut:
 - a. Mengevaluasi sistem pelayanan informasi kegiatan mahasiswa di kampus melalui media sosial dan memperbaikinya agar lebih responsif terhadap permintaan informasi mahasiswa.
 - b. Meningkatkan keterlibatan mahasiswa dalam kegiatan kampus dengan memberikan informasi yang lengkap dan terbaru mengenai kegiatan yang diadakan.
 - c. Meningkatkan kualitas konten media sosial Unismuh agar lebih menarik dan informatif bagi mahasiswa.
8. Terkait kesulitan mahasiswa menghubungi dosen, rencana tindak lanjut yang dilakukan oleh Humas Unismuh adalah sebagai berikut:
 - a. Memperbaiki sistem informasi tentang cara menghubungi dosen atau staf sehingga informasi tersebut lebih mudah diakses oleh mahasiswa.

- b. Meningkatkan kualitas layanan pihak kampus dalam memberikan informasi kepada mahasiswa dan memperbaiki sistem responsivitas agar mahasiswa mendapatkan respon atas pertanyaan atau permintaan yang diajukan.
 - c. Membuat panduan yang lengkap dan mudah diakses mengenai cara menghubungi dosen atau staf di kampus sehingga mahasiswa dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan mudah dan cepat.
9. Terkait keluhan terhadap responsivitas media sosial Unismuh, Humas mengambil Tindakan sebagai berikut:
- a. Memperbaiki sistem dan prosedur pengelolaan media sosial, termasuk tata cara respon dan tanggapan atas keluhan dan masukan yang diterima.
 - b. Meningkatkan jumlah personel yang bertanggung jawab untuk mengelola media sosial.
 - c. Melakukan pelatihan untuk personel yang bertugas untuk mengelola media sosial tentang cara mengelola keluhan dan masukan yang diterima dan memberikan respons yang tepat dan profesional.
 - d. Membuat petunjuk praktis untuk menangani keluhan dan masukan melalui media sosial.
 - e. Meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan memberikan tanggapan secara terbuka dan jelas atas keluhan dan masukan yang diterima melalui media sosial.
 - f. Menjalin kemitraan dan kerja sama dengan departemen dan unit lain di perguruan tinggi untuk meningkatkan responsivitas terhadap keluhan dan masukan pengguna media sosial.
 - g. Melakukan evaluasi rutin terhadap pengelolaan media sosial untuk mengetahui kelemahan dan perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pengelolaan media sosial.

Demikian laporan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Semoga laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi oleh pelanggan dan tindakan yang diambil oleh Humas Unismuh Makassar untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Hormat kami,

Kabag Humas dan Keprotokoleran,



Hadisaputra, S.Pd., M.Si.
NBM. 1000710