






**INSTRUKSI KERJA
HELPDESK**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
PERPUSTAKAAN
2023**

Identitas IK

Nama IK	Helpdesk	
Nomor IK	IK-UNAIR-LIB-10	
Tanggal Pembuatan	20 Februari 2023	
Tanggal Revisi	-	
Tanggal Efektif	22 Februari 2023	
Perumusan:  Novita Dwi Anawati, S.Sos., M.Sc. NIP197811212001122001	Penetapan:  Sahernik, S.Sos., M.Si NIP196708291999032001	Pengendalian:  Ika Rudianto, S.Sos., M.I.kom NIP197305222005011001

1. Tujuan :

Menjamin penyelenggaraan kegiatan kehumasan dalam rangka menyikapi kritik dan saran pengguna Perpustakaan Universitas Airlangga sehingga tercipta koordinasi dan komunikasi yang baik.

2. Lingkup :

Berlaku untuk pelaksanaan kegiatan kehumasan untuk mengelola kritik dan saran dari pengguna perpustakaan

3. Keterkaitan:

Instruksi Kerja ini terkait dengan:

- SOP Layanan Kehumasan
- SOP Layanan Pemustaka
- SOP Layanan Penunjang

4. Uraian Instruksi Kerja :

1. Melalui website (www.lib.unair.ac.id) dan media sosial (Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp):
 - a. Menindaklanjuti saran dan kritik dengan cara berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait;
 - b. Memberikan tanggapan saran dan kritik dan disampaikan kepada pengguna yang memberikan saran dan kritik melalui e-mail, dan media sosial perpustakaan dalam waktu 1 hari;
 - c. Melaporkan saran, kritik, dan tanggapan kepada BPM melalui form Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP).
2. Melalui tulisan (kertas ekspresi)
 - a. Humas menyikapi kritik dan saran, jika yang bersangkutan mencantumkan identitas diri
 - b. Mencatat dan merekapitulasi saran dan kritik yang masuk dalam waktu 1 minggu sekali;
 - c. Menindaklanjuti saran dan kritik dengan cara berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait;
 - d. Tanggapan dikirim kepada email pengguna yang memberikan saran dan kritik.
 - e. Melaporkan saran, kritik, dan tanggapan kepada BPM melalui form Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP).

5. Pencatatan dan Pendataan :

- a. K-Xpresi ;
- b. Tanda Cinta;
- c. PTPP.