
 <p>UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung</p>	PROSEDUR	No. Dok : FPBS/PM-AKM/02
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	No. Revisi : 00
		Tgl. berlaku : 2 September 2013

Dibuat oleh: Kasi Akmawa, Drs. Ahmad Tajudin, M.A.P.	Diperiksa oleh: <i>Management Representative,</i> Dr. Andoyo Sastromiharjo, M.Pd.	Disetujui oleh: Dekan, Prof. Dr. Didi Sukyadi, M.A.
---	--	--

 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung	PROSEDUR	No. Dok : FPBS/PM-AKM/02
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	No. Revisi : 00
		Tgl. berlaku : 2 September 2013

I. TUJUAN

Prosedur Penanganan Keluhan Mahasiswa bertujuan untuk menangani keluhan-keluhan dari mahasiswa Fakultas Pendidikan Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Indonesia (FPBS UPI).

II. RUANG LINGKUP

Prosedur ini berlaku untuk semua unit kerja yang terkait dengan kegiatan penanganan keluhan/masalah yang dihadapi oleh mahasiswa FPBS UPI.

III. DEFINISI


Penanganan keluhan mahasiswa adalah upaya dan cara memecahkan persoalan yang dihadapi oleh mahasiswa selama mengikuti kegiatan belajar mengajar di FPBS UPI.

IV. KETENTUAN UMUM

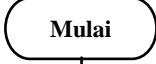
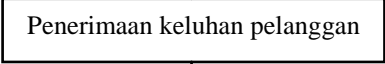
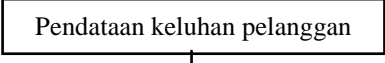
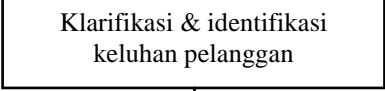
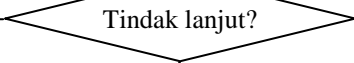
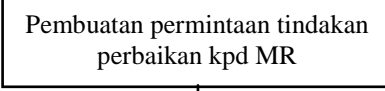
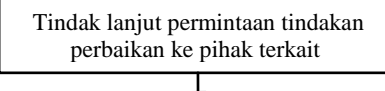
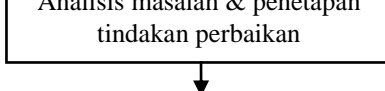
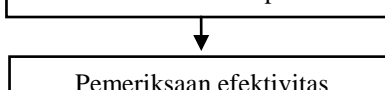
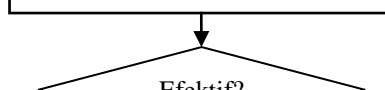
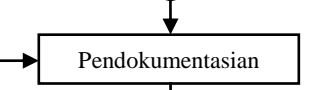
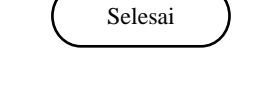
- 5.1. Penanggung Jawab penanganan keluhan mahasiswa adalah Bagian Pelayanan Mahasiswa yang terdapat di tingkat Fakultas maupun di tingkat Jurusan.
- 5.2. Penanganan keluhan mahasiswa menggunakan alat berupa kotak saran dan pengaduan yang dapat diisi oleh mahasiswa berupa usul, saran, dan keluhan tertulis.
- 5.3. Metode penanganan keluhan adalah penyediaan lembar saran/keluhan dan kotak saran.
- 5.4. Kotak saran dibuka 1 kali seminggu dan hasilnya dibahas dalam rapat tindak perbaikan di tingkat fakultas atau di tingkat Jurusan.

V. DOKUMEN TERKAIT

Matriks Pedoman Mutu VS Prosedur Mutu.

 UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA FAKULTAS PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI Jl. Dr. Setiabudhi No. 229 Bandung	PROSEDUR	No. Dok : FPBS/PM-AKM/02
	PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN	No. Revisi : 00
		Tgl. berlaku : 2 September 2013

VI. FLOW-CHART PROSEDUR

PENANGGUNG JAWAB	PROSES	DOKUMEN
		
-Kasi Akmawa/ -Unit kerja terkait		Surat/Faks/e-mail/isian Formulir/lisan
Staf Akmawa		Dft keluhan pelanggan
Kasi Akmawa/Unit kerja terkait		Dft keluhan pelanggan
		Dft keluhan pelanggan
Kasi Akmawa/Unit kerja Terkait		Tindakan perbaikan
MR		Tindakan perbaikan
Unit terkait		Analisis masalah keluhan & tindakan perbaikan
Unit terkait		tindakan perbaikan
MR		Tindakan perbaikan PTPP diberikan kpd MR
		analisis
Staf Akmawa		-Dft keluhan pelanggan -Tindakan perbaikan
	