

| | | |
|--|---|---------------------------------|
|  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

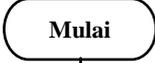
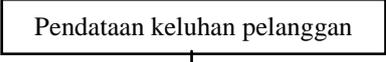
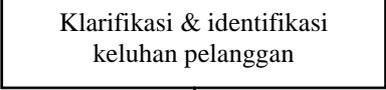
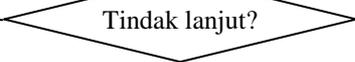
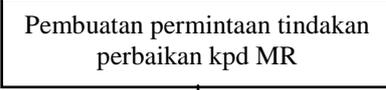
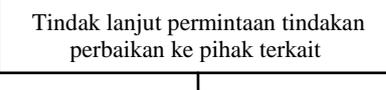
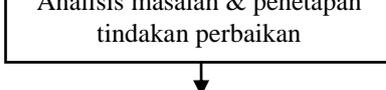
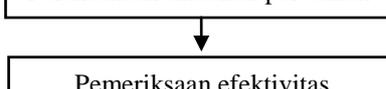
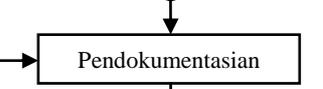
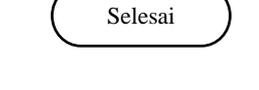
- 5.1. Penanggung Jawab penanganan keluhan mahasiswa adalah Bagian Pelayanan Mahasiswa yang terdapat di tingkat Fakultas maupun di tingkat Jurusan.
- 5.2. Penanganan keluhan mahasiswa menggunakan alat berupa kotak saran dan pengaduan yang dapat diisi oleh mahasiswa berupa usul, saran, dan keluhan tertulis.
- 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 |
| |  | |