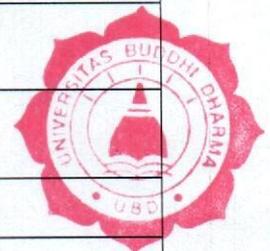


## PROSEDUR PENERIMAAN KOMPLAIN/KELUHAN MAHASISWA, SPMI - UBD

<b>PROSEDUR PENERIMAAN KELUHAN - SPMI</b>	<b>Universitas Buddhi Dharma</b> <b>Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci, Tangerang</b> <b>Telp. (021) 5517853, Fax. (021) 5586820</b> <b>Home page : <a href="http://buddhidharma.ac.id">http://buddhidharma.ac.id</a></b>	<b>Disetujui Oleh</b>
<b>SOP 12 -8</b>	<b>Revisi : -</b>	<b>Tanggal : 01 Juli 2015</b>
		<b>Rektor</b>

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
Perumusan	Suryadi Winata, SE.,MM.,M.Si.,Ak	Tim Ad Hoc		
Pemeriksaan	Rr. Dian Anggareni, SE.,M.Si	Kepala LPM		
	Sonny Santosa, SE	Staff SPMI		
Persetujuan	Dr. Margaretha M.V.E.,M.Hum	Warek I		
Penetapan	Prof. Dr. Harimurti Kridalaksana	Rektor		
Pengendalian	Rr. Dian Anggraeni, SE.,M.Si	Kepala LPM		



**LEMBAGA  
PENJAMINAN MUTU**

**1. TUJUAN PROSEDUR**

Prosedur Penanganan Keluhan Mahasiswa bertujuan untuk menangani keluhan-keluhan dari mahasiswa UBD

**2. RUANG LINGKUP**

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

**3. DEFINISI ISTILAH**

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

**4. PROSEDUR**

- a. Penanggung Jawab penanganan keluhan mahasiswa adalah Bagian Pelayanan Mahasiswa yang terdapat di tingkat Prodi
- b. Penanganan keluhan mahasiswa menggunakan alat berupa kotak saran dan pengaduan yang dapat diisi oleh mahasiswa berupa usul, saran, dan keluhan tertulis.
- c. Metode penanganan keluhan adalah penyediaan lembar saran/keluhan dan kotak saran.
- d. Kotak saran dibuka 1 kali seminggu dan hasilnya dibahas dalam rapat tindak perbaikan di tingkat Prodi
- e. Hasil rapat akan disosialisasikan dalam media informasi yang ada.

**5. PETUGAS YANG MENJALANKAN SOP**

- a. Dekan
- b. Wakil dekan
- c. Ketua Program Studi
- d. KTU
- e. Dosen
- f. Mahasiswa

**6. BAGAN ALIR PROSEDUR**

*Tersedia*

**7. REFERENSI**

1. Statuta



**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**  
**FORMULIR PENANGANAN KELUHAN**  
**LPM – SPMI**

No. Dokumen	:	SOP 12 – 8
Revisi	:	01
Tgl. Berlaku	:	01 Juli 2015

Nomor Laporan (Baris ini diisi oleh petugas)		
<i>Isikan Email/Nomor Telepon yang dapat dihubungi, supaya keluhan dapat kami tindaklanjuti</i>		
Nama	:	Tangerang,...../...../...
NIM/NIP	:	
No. Telp/HP	:	
E-mail	:	
Status	:	<input type="radio"/> Karyawan <input type="radio"/> Dosen <input type="radio"/> Mahasiswa <input type="radio"/> Umum

- Identitas pelapor ini hanya untuk LPM saja, tidak untuk dipublikasikan



**UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA**  
**FORMULIR PENANGANAN KELUHAN**  
**LPM – SPMI**

No. Dokumen	:	SOP 12 – 8
Revisi	:	01
Tgl. Berlaku	:	01 Juli 2015

Nomor Laporan (Baris ini diisi oleh petugas)		
Keluhan/Saran  (Silahkan sampaikan, keluhan/ saran anda dengan tulisan yang jelas)		
Respon/Tindakan Penyelesaian  (diisi oleh unit tertuju)		Tgl. Tindakan
Evaluasi  (diisi oleh LPM)		Tgl. Evaluasi

**Mengetahui,**  
**Ka. LPM**

**Tangerang,...../...../.....**  
**Menyetujui,**  
**Kepala Unit Tertuju,**

**(Rr. Dian Anggraeni, SE.,M.Si)**

**(.....)**