



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
"VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS HUKUM

BAGIAN TU

Nomor POB : 41 /UN61/FH-POB/2024

Tanggal Pembuatan : 2 Januari 2024

Tanggal Revisi : -

Tanggal Efektif : 5 Januari 2024

Disahkan oleh Dekan Fakultas Hukum



Dr. Suherman, SH., LL.M.

Judul POB Penanganan Keluhan Mahasiswa

### TUJUAN

1. Prosedur ini untuk untuk menangani keluhan-keluhan dari semua mahasiswa FH UPNVJ yang melakukan perkuliahan di lingkungan FH UPNVJ dan memastikan bahwa hasil penangan keluhan dapat dikendalikan dengan baik agar ketidaksesuaian yang sama tidak terjadi lagi.

### RUANG LINGKUP

2. Prosedur ini meliputi proses penanganan semua keluhan mahasiswa, pengambilan keputusan untuk penanganan secara baik, serta pemantauan hasil tindak lanjut.

### DEFINISI

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

### 4. DOKUMEN TERKAIT

- Keluhan mahasiswa baik email, telepon, dan menghadap secara langsung.
- POB yang terkait dengan pelayanan kepada mahasiswa.

### 5. PROSEDUR

- Menerima keluhan/saran mahasiswa mengenai ketidakpuasan pelayanan dalam proses belajar mengajar, baik melalui surat, email, ataupun secara langsung/lisan.
- Melakukan konfirmasi atas keluhan/saran mahasiswa terhadap prosedur pelayanan.
- Mengidentifikasi adanya ketidaksesuaian pelayanan dan dituliskan dalam Laporan berbentuk form yang telah disediakan.
- Memberikan solusi untuk tindak lanjut berupa perbaikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan.
- Melakukan pemantauan program perbaikan.
- Menyimpan laporan keluhan/saran mahasiswa dan hasil tindak lanjut dalam rapat koordinasi FH UPNVJ

### 6. KELENGKAPAN

#### Persyaratan Proses

- Form Keluhan/Saran
- Email

#### Alat Kerja

- Unit Personal Computer (PC)
- Unit printer
- ATK

### 7. REALISASI

Tindak lanjut yang diberikan sesuai dengan harapan mahasiswa.

<b>8.</b>	<b>FREKUENSI DAN REVIEW</b> Setiap ada keluhan/saran dari mahasiswa terkait proses belajar mengajar di lingkungan FH UPNVJ baik melalui email, dan secara langsung/lisan.
<b>9.</b>	<b>SUMBER DATA</b> Form Keluhan Email
<b>10.</b>	<b>CATATAN DAN KOMENTAR</b>
<b>11.</b>	<b>CATATAN PERUBAHAN</b>

## ALUR KERJA PENANGANAN KELUHAN MAHASISWA

