



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 hasiltindak lanjut.

DEFINISI

3. Penanganan keluhan mahasiswa adalah upaya dan cara memecahkan persoalanyang dihadapi oleh mahasiwa 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 sesuaidengan 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.

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

ALUR KERJA PENANGANAN KELUHAN MAHASISWA

