

MANUAL PROSEDUR  
PENANGANAN KELUHAN



PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
MALANG  
2015

MANUAL PROSEDUR  
PENANGANAN KELUHAN  
PROGRAM SARJANA TEKNIK MESIN FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA



<b>Kode Dokumen</b>	: 00602 07023
<b>Revisi</b>	: 02
<b>Tanggal</b>	: 10 Desember 2015
<b>Dibuat oleh</b>	: Tim UJM Program Studi Teknik Mesin FTUB Ketua, ttd Dr. Eng. Mega Nur Sasongko, ST., MT.
<b>Dikendalikan oleh</b>	: Sekretaris Jurusan Teknik Mesin FTUB  ttd  Purnami, ST., MT.
<b>Disetujui oleh</b>	: Ketua Jurusan Teknik Mesin FTUB  ttd  Dr. Eng. Nurkholis Hamidi, ST., M.Eng.

## **KATA PENGANTAR**

Visi, misi dan tujuan pendidikan yang akan diwujudkan dan dicapai oleh Program Sarjana Teknik Mesin, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya dititik-beratkan pada kualitas lulusan yang berdaya saing tinggi dan berwawasan global dan berkepribadian serta berbudi pekerti luhur. Oleh karena itu Jurusan Teknik Mesin haruslah menjadi sebuah lembaga yang dikelola secara profesional, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Selain itu juga harus adaptabel terhadap setiap perubahan akibat tuntutan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya bidang teknik Mesin. Untuk mewujudkan hal tersebut di atas, maka salah satu sistem yang harus diterapkan adalah sistem penjaminan mutu.

Salah satu dokumen sistem penjaminan mutu yang dibuat di Program Sarjana Teknik Mesin adalah Penanganan keluhan. Dokumen ini berisi tentang prosedur untuk menangani keluhan atas pelayanan Jurusan dan mekanisme penyampaian feedback. Manual prosedur ini diharapkan dapat dipahami dan dilaksanakan dengan baik oleh seluruh civitas akademika Program Sarjana Teknik Mesin.

Malang, 10 Desember 2015  
Ketua Jurusan Teknik Mesin

Dr. Eng. Nurkholis Hamidi, S.T., M.Eng.

## DAFTAR ISI

### DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
Pengertian dan Tujuan .....	1
Ruang Lingkup .....	1
Tanggung jawab .....	1
Pihak terkait.....	1
Referensi .....	1
Mekanika dan Prosedur.....	1
<i>Flowchart</i> .....	3
Tim Unit Jaminan Mutu.....	5

## **I. PENGERTIAN DAN TUJUAN**

### **Pengertian**

- a. *Feedback* merupakan pengaduan atau keluhan, saran, dan kritik yang disampaikan oleh mahasiswa mengenai suasana belajar-mengajar yang terdapat di lingkungan Jurusan Teknik Mesin FT UB.
- b. Pengajuan aduan adalah tata cara atau mekanisme penyampaian *feedback* melalui instrumen yang disediakan oleh Jurusan Teknik Mesin.

### **Tujuan**

Memberikan arahan secara prosedural dan memfasilitasi para mahasiswa untuk menyampaikan keluhan, saran dan kritik terkait penyelenggaraan kegiatan civitas akademika yang berlangsung di lingkungan jurusan. Dengan adanya *feedback* yang berlangsung dua arah tersebut, besar harapan bagi semua pihak untuk dapat terlibat secara langsung dalam mencari solusi dan penyelesaian dari berbagai permasalahan yang ada sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku.

## **II. RUANG LINGKUP**

Manual prosedur *feedback* berlaku hanya untuk pelaksanaan dan sistem pembelajaran yang berlaku dalam lingkup Jurusan Ilmu Komunikasi.

## **III. PIHAK TERKAIT**

1. Dekan.
2. Ketua Jurusan/Sekretaris Jurusan
3. Dosen.
4. Mahasiswa.
5. Staf administrasi jurusan

## **IV. REFERENSI**

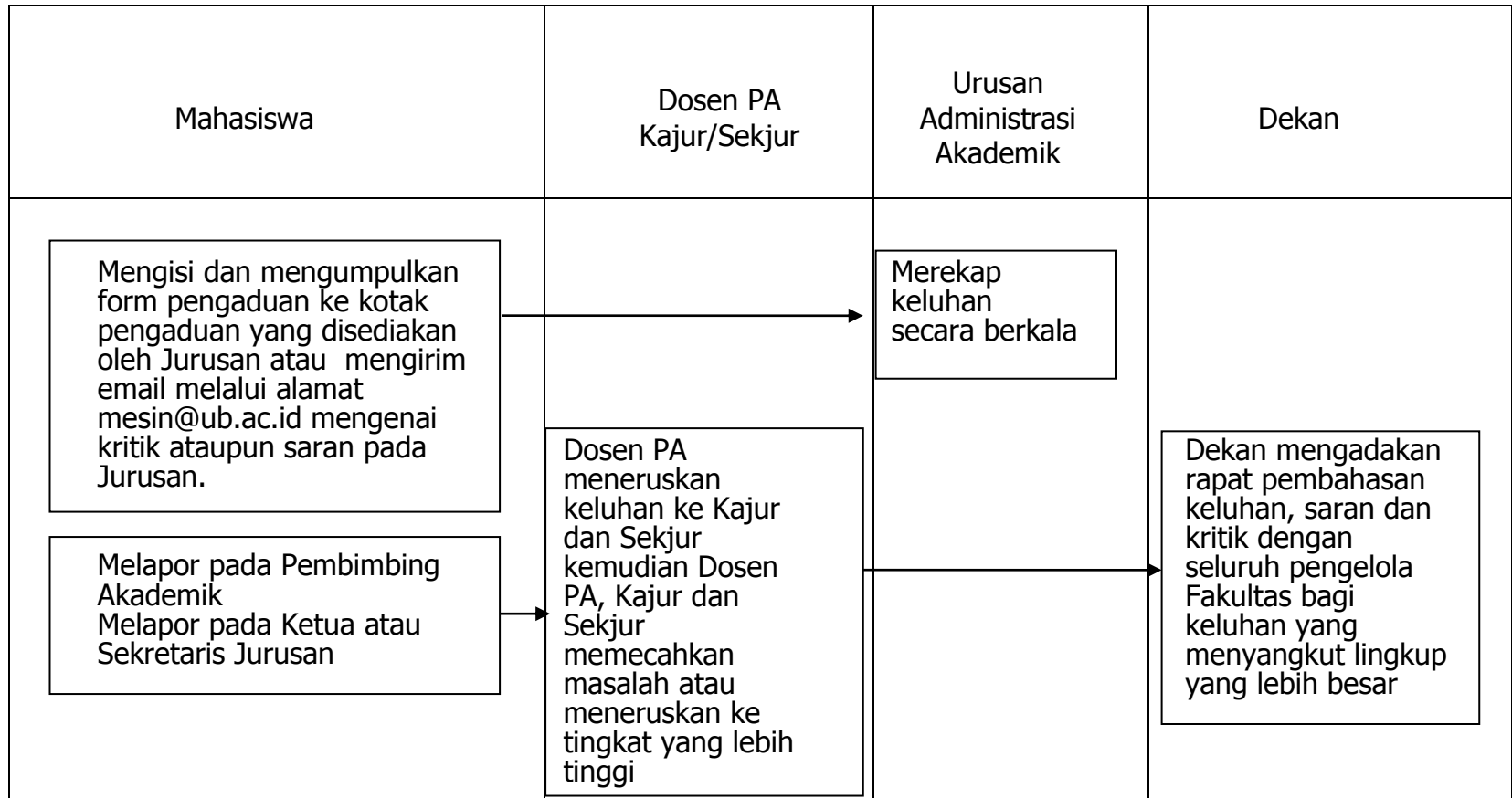
1. Standard Akademik FT UB
2. Peraturan Akademik FT UB
3. Manual Mutu FT UB

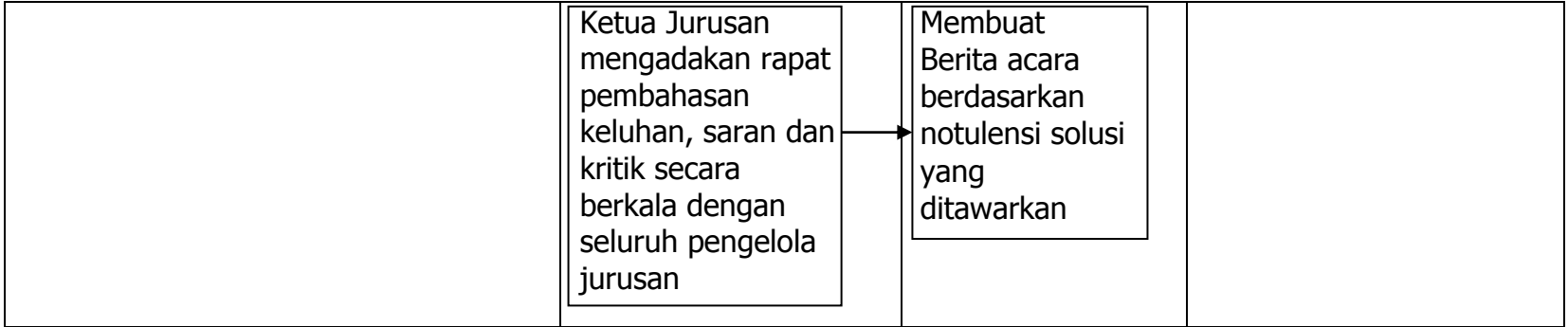
## **V. MEKANISME DAN PROSEDUR**

1. Mahasiswa mengajukan keluhan dengan cara: (a) Mengisi form pengaduan dan memasukkannya ke kotak pengaduan yang disediakan oleh Jurusan di ruang staf Jurusan; (b) Melapor

- pada Pembimbing Akademik; (c) Melapor pada Ketua atau Sekretaris Jurusan, dan; (d) Mengirim email melalui alamat mesin@ub.ac.id mengenai kritik ataupun saran pada Jurusan.
2. Pihak yang mendapat keluhan (dosen PA) meneruskannya kepada Ketua atau Sekretaris Jurusan untuk mendapat pemecahan masalah.
  3. Dosen PA, Ketua Jurusan, dan Sekretaris Jurusan dapat langsung memecahkan masalah atau meneruskan pada tingkat yang lebih tinggi (Dekan/Pembantu Dekan yang berkaitan).
  4. Keluhan melalui mekanisme yang tersebut di poin 1 akan direkapitulasi secara berkala oleh staf Jurusan untuk kemudian diserahkan ke Ketua Jurusan.
  5. Ketua Jurusan secara berkala mengadakan rapat Jurusan untuk membahas rekapitulasi pengaduan mahasiswa, yang akan dicari solusi terbaik bersama dengan seluruh pengelola Jurusan.
  6. Staf Jurusan membuat Berita Acara berdasarkan notulensi usulan-usulan solusi yang dimasukkan dalam kategorisasi: (a) Akademis; (b) Kemahasiswaan; (c) Nilai; (d) Bimbingan; (e) Personal Dosen; dan (f) Lain-lain.
  7. Jika permasalahan menyangkut lingkup yang lebih besar, yaitu Fakultas, maka Ketua Jurusan menyampaikan solusi yang telah disepakati dalam Rapat Jurusan pada Dekan untuk mengusulkan penerapan dan dukungan untuk dilaksanakan oleh perangkat sistem Fakultas.

## VI. FLOW CHART







## **VII. TIM UNIT JAMINAN MUTU**

1. Dr. Eng, Nurkholis Hamidi, ST, M.Eng
2. Purnami, ST, MT
3. Dr. Eng. Widya Wijayanti, ST., MT.
4. Dr. Eng, Mega Nur Sasongko, ST, MT
5. Rudianto Raharjo, ST, MT
6. Khairul Anam, ST, M.Sc
7. Haslinda Kusumaningsih, ST., M. Eng.