

MANUAL PROSEDUR

Umpan Balik
Pengaduan Mahasiswa



Kode Dokumen
01105 07010

PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2014



MANUAL PROSEDUR

Umpan Balik Pengaduan Mahasiswa Program Studi Ilmu Politik

Kode Dokumen	:	01105 07010
Revisi	:	02
Tanggal	:	5 Maret 2014
Diajukan oleh	:	Sekretaris Program Studi TTD Mar'atul Makhmudah, SIP., M.Si.
Disetujui oleh	:	Ketua Program Studi TTD Dr. Hilmy Mochtar, MS

KATA PENGANTAR

Program Studi Ilmu Politik adalah merupakan bagian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya, sebuah Lembaga Pendidikan Tinggi yang menggeluti dan mencerdaskan kader-kader bangsa melalui bidang akademik. Salah satu bidang akademik tersebut adalah proses belajar mengajar, yang didukung dengan sarana pengaduan dan umpan balik yang sesuai dengan pengembangan pelaksanaan belajar mengajar yang sesuai dengan kebutuhan dunia profesional, sehingga perlu dirumuskan suatu mekanisme pengaduan dan umpan balik.

Manual prosedur ini akan diperbaiki bila ada kekeliruan dan perubahan kebijakan Fakultas atau Universitas. Oleh karena itu saran dan kritik dari semua pihak yang terkait selalu kami terapkan.

Malang, 5 Maret 2014

Ketua Program Studi Ilmu Politik


TTD

Dr. Hilmy Mochtar, MS

NIP 198111222008121001

TIM UNIT JAMINAN MUTU
PROGRAM STUDI ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Penanggung Jawab : Dr. Hilmy Mochtar, MS
Manager Representative : Mar'atul Makhmudah, M.Si
Ketua : HB. Habibi Subandi, MA
Sekretaris : Juwita Hayyuning P, M.IP
Anggota : Tri Hendra Wahyudi, M.IP
Realina Akbar, M.IP

	FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS BRAWIJAYA	Manual Prosedur UMPAN BALIK PENGADUAN MAHASISWA		
		NO. DOKUMEN 01105 07010	NO. REVISI 02	HALAMAN
UNIT JAMINAN MUTU		TANGGAL TERBIT 5 Maret 2014	DITETAPKAN OLEH KETUA Program Studi ILMU POLITIK TTD Dr. Hilmy Mochtar, MS	

- 1. TUJUAN** : Memberikan arahan secara prosedural dan memfasilitasi para mahasiswa untuk menyampaikan keluhan, saran dan kritik terkait penyelenggaraan kegiatan civitas akademika yang berlangsung di lingkungan Program Studi. 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
- 2. RUANG LINGKUP** : Program Studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang.
- 3. DISTRIBUSI** :
1. Dekan.
 2. Ketua Program Studi/Sekretaris Program Studi
 3. Dosen.
 4. Mahasiswa.
 5. Staf administrasi Program Studi
- 4. DEFINISI** :
1. Pengaduan adalah keluhan, saran dan kritik yang disampaikan oleh mahasiswa mengenai suasana belajar-mengajar yang terdapat di lingkungan Program Studi Ilmu Politik FISIP Universitas Brawijaya.

5. PROSEDUR :

5.1. Pengisian form pengaduan

1. Mahasiswa yang akan menyampaikan keluhan, saran maupun kritik dapat mengisi *form* pengaduan yang telah disediakan oleh Program Studi di ruang staf Program Studi. *Form* tersebut kemudian dikumpulkan oleh staf Program Studi untuk direkapitulasi jenis dan isi pengaduan yang disampaikan mahasiswa. Hasil rekapitulasi kemudian diserahkan pada Ketua Program Studi.
2. Ketua Program Studi secara berkala mengadakan rapat Program Studi untuk membahas rekapitulasi pengaduan mahasiswa. Semua pengelola Program Studi memiliki kewajiban untuk memikirkan solusi atas persoalan yang dihadapi Program Studi.
3. Staf Program Studi membuat notulensi usuan-usulan solusi atas rekapitulasi pengaduan yang telah dibahas dalam rapat Program Studi. Usuan-usulan solusi tersebut dipilah berdasarkan jenisnya, apakah berkaitan dengan kegiatan akademis (penyelenggaraan pengajaran dan sejenisnya), perlengkapan (sarana prasarana pendidikan dan sejenisnya), dan sebagainya. Kemudian dibuatkan Berita Acara Pengaduan sebagai dokumen.

5.2. Perumusan solusi

1. Ketua Program Studi menyampaikan solusi yang telah disepakati dalam rapat Program Studi pada Dekan untuk mengusulkan agar usuan-usulan solusi tersebut dapat diterapkan dan didukung oleh perangkat sistem fakultas.