

# INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER ( ITS )

Unit :

**SKPB**

**STANDAR OPERASI DAN PROSEDUR  
PENANGANAN KELUHAN MAHASISWA UNTUK  
PERKULIAHAN SKPB ITS**

Tgl. Berlaku

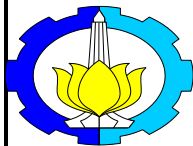
Hal : 1 of 4

**NO.:**

No Revisi

Disusun oleh : Pengadministrasi Akademik SKPB	Diperiksa oleh : Kepala Subdirektorat Koordinasi Perkuliahahan Bersama	Disetujui oleh : Direktur Pendidikan
Bayu Siulistyono, S.Mn Nip. 1988201821347	Dr. Didik Khusnul Arif, S.Si, M.Si Nip. 19730930 199702 1 001	Dr. Siti Machmudah, ST, M.Eng NIP. 197305121999032001
Tanggal :	Tanggal :	Tanggal :

NO.	SUBBAGIAN	TANGGAL	STATUS	KETERANGAN
1.			<input type="checkbox"/> TERKENDALI	
2.			<input type="checkbox"/> TERKENDALI	



# INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER ( ITS )

Unit :

STANDAR OPERASI DAN PROSEDUR

Tgl. Berlaku

**SKPB**

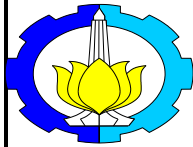
PENANGANAN KELUHAN MAHASISWA UNTUK  
PERKULIAHAN SKPB ITS

Hal : 2 of 4

NO.:

No Revisi

<b>1. TUJUAN</b>	Prosedur ini untuk untuk menangani keluhan-keluhan dari semua mahasiswa ITS yang melakukan perkuliahan di lingkungan SKPB ITS dan memastikan bahwa hasil penangan keluhan dapat dikendalikan dengan baik agar ketidaksesuaian yang sama tidak terjadi lagi.
<b>2. RUANG LINGKUP</b>	Prosedur ini meliputi proses penanganan semua keluhan mahasiswa, pengambilan keputusan untuk penanganan secara baik, serta pemantauan hasil tindak lanjut.
<b>3. DEFINISI</b>	Penanganan keluhan mahasiswa adalah upaya dan cara memecahkan persoalan yang dihadapi oleh mahasiwa selama mengikuti kegiatan belajar mengajar.
<b>4. DOKUMEN TERKAIT</b> a. Keluhan mahasiswa baik email, telepon, dan menghadap secara langsung. b. SOP yang terkait dengan pelayanan kepada mahasiswa.	
<b>5. PROSEDUR</b> a. Menerima keluhan/saran mahasiswa mengenai ketidakpuasan pelayanan dalam proses belajar mengajar, baik melalui surat, email, ataupun secara langsung/lisan. b. Melakukan konfirmasi atas keluhan/saran mahasiswa terhadap prosedur pelayanan. c. Mengidentifikasi adanya ketidaksesuaian pelayanan dan dituliskan dalam Laporan berbentuk form yang telah disediakan. d. Memberikan solusi untuk tindak lanjut berupa perbaikan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan. e. Melakukan pemantauan program perbaikan. f. Menyimpan laporan keluhan/saran mahasiswa dan hasil tindak lanjut dalam database SKPB.	



# INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER ( ITS )

Unit :

STANDAR OPERASI DAN PROSEDUR

Tgl. Berlaku

**SKPB**

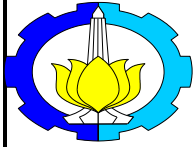
PENANGANAN KELUHAN MAHASISWA UNTUK  
PERKULIAHAN SKPB ITS

Hal : 3 of 4

**NO.:**

No Revisi

<b>6.</b>	<b>KELENGKAPAN</b>  <b>Persyaratan Proses</b> a. Form Keluhan/Saran b. Email c. Telepon  <b>Alat Kerja</b> a. Unit Personal Computer (PC) b. Unit printer c. SOP d. Telepon
<b>7.</b>	<b>REALISASI</b> a. 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 SKPB baik melalui email, telepon masuk dan secara langsung/lisan.
<b>9.</b>	<b>SUMBER DATA</b> a. Form Keluhan b. Email c. Telepon
<b>10.</b>	<b>CATATAN DAN KOMENTAR</b>
<b>11.</b>	<b>CATATAN PERUBAHAN</b>



# INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER ( ITS )

Unit :

STANDAR OPERASI DAN PROSEDUR  
PENANGANAN KELUHAN MAHASISWA UNTUK  
PERKULIAHAN SKPB ITS

Tgl. Berlaku

**SKPB**

Hal : 4 of 4

NO.:

No Revisi

## FLOWCHART

