

# PROSEDUR SISTEM PENJAMINAN MUTU FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS DIPONEGORO



## SOP PENGAJUAN DAN PENANGANAN KELUHAN MAHASISWA DEPARTEMEN TEKNIK ELEKTRO

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
GPM Teknik Elektro	Ketua Departemen Teknik Elektro	Dekan Fakultas Teknik
Teguh Prakoso, ST, MT, PhD	Dr. Wahyudi, ST, MT	Ir. M. Agung Wibowo, MM, MSc, PhD
NIP 197706222010121001	NIP 196906121994031001	NIP 196702081994031005


No. Dokumen	: PK/TE.FT-UNDIP/ 0021	No./ Tgl Revisi	: 00 / 20 Juli 2016
Tanggal Terbit	: 20 Juli 2016	Halaman	: 111 dari 123

### PERINGATAN

*Dokumen ini adalah milik Fakultas Teknik Universitas Diponegoro dan TIDAK DIPERBOLEHKAN dengan cara dan alasan membuat salinan tanpa seijin Dekan*

Alamat: Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia, 50275  
Telp: (024) 7460053; Fax: (024) 7460055  
Email: teknik@undip.ac.id ; Website: http://ft.undip.ac.id/



	<b>DEPARTEMEN TEKNIK ELEKTRO FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS DIPONEGORO</b>	No Dokumen : PK/TE.FT-UNDIP/ 021
		Tanggal Terbit : 20 Juli 2016
	<b>SOP PENGAJUAN DAN PENANGANAN KELUHAN MAHASISWA</b>	No./Tgl Revisi : 00 / 20 Juli 2016
		Halaman : 113 dari 123

## 1. TUJUAN:

- 1.1. Prosedur ini bertujuan untuk mengatur mekanisme pengajuan dan penanganan keluhan mahasiswa.
- 1.2. Prosedur ini untuk menjamin bahwa pengajuan dan penanganan keluhan mahasiswa di Departemen Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Diponegoro telah sesuai dengan standar ISO 9001:2015
- 1.3. SOP ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa mahasiswa dapat memberikan aduan mengenai ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan dan sistem pembelajaran di Departemen Teknik Elektro UNDIP.

## 2. RUANG LINGKUP:

SOP ini berlaku di Departemen Teknik Elektro Fakultas Teknik Universitas Diponegoro.

## 3. ISTILAH & DEFINISI:


- 3.1. GPM (Gugus Penjaminan Mutu) adalah beberapa orang dosen yang dalam hal ini diberi tugas untuk mengkompilasi keluhan yang masuk untuk dilaporkan ke Ketua Departemen.
- 3.2. Tenaga Administrasi Akademik adalah tenaga kependidikan yang diberi tugas untuk urusan administrasi dan pengumpulan keluhan yang ditulis mahasiswa.
- 3.3. Keluhan adalah keluhan yang ditulis mahasiswa yang berkaitan dengan proses belajar-mengajar, dosen, pelayanan, dan fasilitas di Departemen Teknik Elektro.
- 3.4. Kotak Saran adalah kotak yang disediakan Departemen untuk menampung keluhan mahasiswa dan diambil tiap hari.

## 4. REFERENSI / RUJUKAN

- 4.1. UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- 4.2. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 209/PER/UN7/2012 tentang Peraturan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Diponegoro.

## 5. PIHAK TERKAIT

- 5.1. Mahasiswa (MS)
- 5.2. GPM
- 5.3. Tenaga Administrasi Akademik (TAA)

	<b>DEPARTEMEN TEKNIK ELEKTRO FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS DIPONEGORO</b>	No Dokumen : PK/TE.FT-UNDIP/ 021
		Tanggal Terbit : 20 Juli 2016
	<b>SOP PENGAJUAN DAN PENANGANAN KELUHAN MAHASISWA</b>	No./Tgl Revisi : 00 / 20 Juli 2016
		Halaman : 114 dari 123

5.4. Ketua Departemen (KD)

## 6. DOKUMEN TERKAIT

Lembar Keluhan

## 7. MEKANISME / ALUR PROSEDUR

**Diagram Alir  
Pengajuan Dan Penanganan Keluhan Mahasiswa**

No	Kegiatan	Pihak yang Terkait				Waktu	Dokumen
		MS	TAA	GPM	KD		
1	Mahasiswa menulis aduan dan memasukkannya melalui Kotak Saran.	Mulai					
2	Tenaga Administrasi Akademik mengambil form yang ada di Kotak Saran.		□				
3	Aduan diberikan ke GPM untuk dievaluasi dan kompilasi.		□	□			
4	GPM merangkum aduan-aduan yang diterima dan diberikan ke Ketua Departemen.			□	□		
5	Ketua Departemen bersama dengan GPM dan pihak yang terkait mendiskusikan masalah yang diadakan untuk mencari solusi.			□	□		
6	Ketua Departemen merumuskan penyelesaian.				Selesai		