

MANUAL PROSEDUR

UMPAN BALIK
PENGADUAN MAHASISWA



FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2016



**MANUAL PROSEDUR
UMPAN BALIK PENGADUAN MAHASISWA**

**FAKULTAS KEDOKTERAN GIGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

Kode Dokumen	:	01400 04420
Revisi	:	0
Tanggal	:	1 September 2016
Diajukan oleh	:	Gugus Jaminan Mutu Trining Widodorini, drg., M.Kes
Dikendalikan oleh	:	Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Prasetyo Adi, drg., MS
Disetujui oleh	:	Dekan R. Setyohadi, drg., MS

KATA PENGANTAR

Manual Prosedur Umpan Balik Pengaduan Mahasiswa disusun untuk memberikan pedoman arahan secara prosedural dan memfasilitasi para mahasiswa untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran sehubungan dengan penyelenggaraan kegiatan civitas akademika yang berlangsung di lingkungan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya.

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

DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR PENGESAHAN	1
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
UMPAN BALIK PENGADUAN MAHASISWA	4
- Tujuan	4
- Ruang lingkup	4
- Definisi	4
- Referensi	4
- Pihak terkait	4
- Garis Besar Prosedur	5
BAGAN ALIR	6

MANUAL PROSEDUR UMPAN BALIK PENGADUAN MAHASISWA

Tujuan :

Manual Prosedur Umpan Balik Pengaduan Mahasiswa disusun untuk memberikan pedoman arahan secara prosedural dan memfasilitasi para mahasiswa untuk menyampaikan keluhan, kritik dan saran sehubungan dengan penyelenggaraan kegiatan civitas akademika yang berlangsung di lingkungan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya. Adanya umpan balik yang berlangsung dua arah tersebut, diharapkan 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.

Ruang Lingkup :

Manual prosedur Umpan Balik Pengaduan Mahasiswa berlaku hanya untuk pelaksanaan dan sistem pembelajaran yang berlaku dalam lingkup Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya.

Definisi :

1. Umpan balik merupakan pengaduan atau keluhan, saran, dan kritik yang disampaikan oleh mahasiswa mengenai suasana belajar-mengajar yang terdapat di lingkungan Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya.
2. Pengajuan aduan adalah tata cara atau mekanisme penyampaian umpan balik melalui instrumen yang disediakan oleh Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Brawijaya.

Referensi :

1. Unit keluhan Pelanggan UB
2. Pedoman Pendidikan Akademik FKG UB
3. Manual Mutu FKG UB

Pihak Terkait :

1. Dekanat FKG UB
2. Staf FKG UB
3. Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM)
4. Mahasiswa FKG UB
5. Dosen PA (Akademik)
6. Bimbingan dan Konseling FKg UB (non Akademik)

Garis Besar Prosedur :

PENGAJUAN ADUAN

1. Mahasiswa mengajukan aduan dengan cara:
 - a. Mengisi borang pengaduan dan memasukkannya ke kotak pengaduan yang disediakan oleh FKG UB di depan ruang staf FKG UB;
 - b. Melapor pada Pembimbing Akademik;
 - c. Melapor pada Dekanat FKG UB, dan;
 - d. Mengirim email melalui alamat dentistry.fk@ub.ac.id mengenai kritik ataupun saran pada FKG UB.

PENANGANAN ADUAN

1. Dekan sebagai penanggungjawab FKG UB mendapat pengaduan.
2. Dekan mendistribusikan masalah yang diadukan kepada pihak-pihak terkait dengan masalah-masalah yang diadukan.
3. Dekan mendapatkan masukan dari pihak-pihak terkait yang mendapatkan pengaduan.
4. Dekan membuat kebijakan yang didasarkan dari pihak terkait yang diadukan dan pihak- pihak lain dalam rangka mendapatkan pemecahan masalah.
5. Aduan melalui mekanisme yang tersebut di atas akan direkapitulasi secara berkala (akhir semester) dan diserahkan ke Dekan FKG UB.
6. Dekan / Wakil Dekan 1 FKG UB secara berkala (akhir blok) mengadakan rapat evaluasi FKG UB untuk membahas hasil rekapitulasi pengaduan mahasiswa , yang akan dicari solusi terbaik bersama dengan seluruh pengelola FKG UB.
7. Sekretariat FKG UB membuat Berita Acara berdasarkan notulensi usulan-usulan solusi yang dimasukkan dalam kategorisasi:
 - a. Sumber Daya Manusia : dosen , tenaga administrasi, dan mahasiswa
 - b. Akademik : proses PBM (PBL, SL dan profesi)
 - c. Sarana Prasarana
 - d. Lain-lain.

BAGAN ALIR

