



FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Kode/No: UN10/F10/05/01/HK.01.02.a/013

Tanggal: 26 Januari 2018

PROSEDUR PENGADUAN SARANA
PERKULIAHAN

Revisi: 0

Halaman: 1 dari 5

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

PENGADUAN SARANA PERKULIAHAN

FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Drs. Eko Mey Sunarso	Kasubag Akademik FTP	ttd	26 Januari 2018
2. Pemeriksaan	Dr. Agustin K. W.	Wakil Dekan I FTP	ttd	26 Januari 2018
3. Persetujuan	Dr. Ir. Sudarminto S.Y	Dekan FTP	ttd	26 Januari 2018
4. Penetapan	Dr. Ir. Sudarminto S.Y	Dekan FTP	ttd	26 Januari 2018
5. Pengendalian	Dr. Agustin K. W.	Wakil Dekan I FTP	ttd	26 Januari 2018

Daftar Isi

Halaman depan dan pengesahan	1
Daftar isi	2
Tujuan prosedur	3
Luas lingkup prosedur dan penggunaannya	3
Definisi istilah	3
Prosedur	3
Pihak yang menjalankan prosedur	4
Bagan alir	4

1. Tujuan Prosedur

Sebagai acuan untuk mengatur tata cara perbaikan sarana perkuliahan dan menangani berbagai bentuk pengaduan/keluhan dari para dosen atau pengguna perkuliahan baik dalam bentuk lisan dan tulisan untuk bisa mencapai perbaikan dalam sarana atau peralatan perkuliahan

2. Luas lingkup prosedur dan penggunaannya

Melakukan segala tindakan yang dimulai dari penerimaan pengaduan, identifikasi keluhan, pencarian berbagai solusi, pemilihan solusi atau jalan keluar dan penerapan solusi untuk menjawab pengaduan pengguna ruang kelas dan perbaikan sarana pelatan perkuliahan

3. Definisi istilah

Pengaduan atau komplain adalah segala jenis kritik, saran atau masukan perbaikan dari pengguna yang disampaikan dalam bentuk lisan maupun tulisan mengenai prasarana/peralatan perkuliahan di dalam lingkup kelas perkuliahan yang mengalami kerusakan.

4. Prosedur

1. Ketentuan Pelaksanaan :

Menentukan petugas yang bertanggung jawab untuk menerima dan melayani dari pihak pengguna sarana perkuliahan, dalam hal ini petugas yang bekerja di bagian pelayanan kelas atau petugas perlengkapan untuk mengecek keluhan yang ada.

2. Prosedur pelaksanaan

Menerima bentuk keluhan/pengaduan dari dosen mengenai prasarana perkuliahan yang sesuai dengan bentuknya:

- Ñ Bila dosen datang secara langsung untuk menyampaikan keluhan, maka petugas kemudian menemui untuk mengklarifikasi dan menerima keluhan yang akan disampaikan, Keluhan yang ada hendaknya dicatat dalam form khusus atau berita acara untuk memudahkan proses penyelesaian atau perbaikan mengenai prasaran/peralatan perkuliahan
- Ñ Bila keluhan disampaikan melalui telepon, maka pihak yang dari petugas pelayanan hendaknya menanyakan identitas dari pengguna sarana perkuliahan kemudian menanyakan jenis keluhan/pengaduan yang ada. Keluhan tersebut juga hendaknya dicatat sebelum diserahkan kepada pihak yang berwenang untuk menyelesaikannya
- Ñ Bila keluhan disampaikan melalui bentuk tulisan baik surat atau memo, maka surat tersebut hendaknya diklarifikasi dan dicatat kemudian disampaikan kepada petugas yang terkait
- Ñ Petugas memperbaiki kerusakan dan melaporkan kepada subbag umum dan perlengkapan
- Ñ Petugas mencatat perbaikan yang sesuai dengan pengaduan yang ada serta memonitor prasarana dan memantau kebersihan ruang perkuliahan

5. Pihak yang Menjalankan Prosedur

- Dosen pengajar
- Petugas pelayanan kelas
- Petugas perlengkapan

6. Bagan Alir



