

 JURUSAN SOSIOLOGI FISIP UB	MANUAL PROSEDUR	Kode Dokumen	: 01101 06010
		Revisi	: -
		Tgl Efektif	: 10 Oktober 2010
		Jumlah Halaman	: 2
UMPAN BALIK LAYANAN PENDIDIKAN			
Disusun oleh : Unit Jaminan Mutu Sosiologi		Disahkan oleh : Ketua Jurusan Sosiologi	

- 1 Tujuan dan Definisi : Manual prosedur ini dibuat untuk memberikan arahan secara prosedural dan memfasilitasi para mahasiswa untuk menyampaikan keluhan, saran dan kritik terkait penyelenggaraan kegiatan civitas akademika yang berlangsung dilingkungan fakultas. 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 Pihak yang terkait :
 1. Jurusan (melibatkan Ketua Jurusan, sekretaris Jurusan dan para dosen)
 2. Akademik (staff dan karyawan)
 3. Mahasiswa
- 3 Referensi : Buku Pedoman Pendidikan FISIP Universitas Brawijaya
- 4 Dokumen
 1. Form Pengaduan
 2. Surat Berita Acara
- 5 Ruang Lingkup : Program Studi Sosiologi di Universitas Brawijaya
- 6 Prosedur
 1. Pengisian Form
 1. Mahasiswa yang mempunyai keluhan, saran dan kritik, terlebih dahulu mengisi form yang disediakan oleh jurusan.
 2. Form pengaduan yang sudah diisi kemudian diajukan secara langsung kepada pihak Jurusan
 3. Form masuk ke tingkat jurusan, kemudian diproses untuk ditindaklanjuti.
 2. Pembuatan Berita Acara
 1. Jurusan membuat Surat Berita Acara terkait dengan pengaduan yang disampaikan mahasiswa tersebut.
 2. Surat Berita Acara dibuat untuk kemudian diagendakan forum pada tingkat Jurusan yang berfungsi membahas persoalan secara menyeluruh (baik keluhan, saran dan kritik).
 3. Feedback
 1. Dalam rangka memberikan feedback, Jurusan meneruskan proses penyelesaian masalah tersebut dengan melibatkan secara langsung mahasiswa yang bersangkutan, Jurusan, dan Akademik.
 2. Dengan adanya forum tersebut diharapkan output penyelesaian masalah ditemukan.