

	FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS BRAWIJAYA	INSTRUKSI KERJA PENGADUAN		
		NO. DOKUMEN MP.UJM-J.Sosio- FIS-UB.0	NO. REVISI -	HALAMAN 1
GUGUS JAMINAN MUTU		TANGGAL TERBIT November 2008	DITETAPKAN OLEH DEKAN FIS UB Prof.Dr.Ir.H.Darsono Wisadirana,MS	

1	Mahasiswa yang memiliki keluhan, saran dan kritik dapat menyampaikan melalui prosedur yang ada, yaitu yang pertama dengan mengisi form pengaduan yang sudah 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.
4	Jurusan membuat Surat Berita Acara terkait dengan pengaduan yang disampaikan mahasiswa tersebut.
5	Surat Berita Acara dibuat untuk kemudian diagendakan forum pada tingkat Jurusan yang berfungsi membahas persoalan secara menyeluruh (baik keluhan, saran dan kritik).
6	Dalam rangka memberikan feedback, Jurusan meneruskan proses penyelesaian masalah tersebut dengan melibatkan secara langsung mahasiswa yang bersangkutan, Jurusan, dan Akademik.
7	Dengan adanya forum tersebut diharapkan output penyelesaian masalah ditemukan.

