
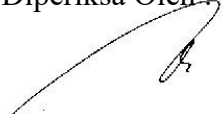
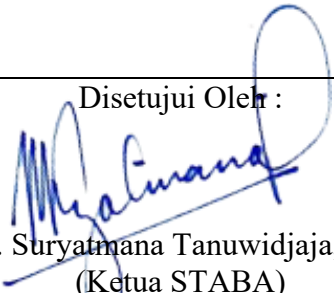
	<b>STANDAR OPERASIONAL</b>	No. Dok : SOP/KM/STABA/LPMI/013/2020 Revisi : - Tanggal : 05 Januari 2020 Halaman : 3 halaman
	Prosedur Penanganan Keluhan Mahasiswa	
Disusun Oleh:  Rani Handriani, S.Si., M. Kes (Wakil Ketua III)	Diperiksa Oleh :  Drs. M Firman Solihat, M. T (Wakil Ketua I)	Disetujui Oleh :  Drs. Suryatmana Tanuwidjaja, M.Si (Ketua STABA)

### 1. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk menjelaskan tentang tata cara pelaksanaan penanganan keluhan oleh mahasiswa yang mempunyai masalah akademik dalam tiap angkatan agar mencapai standar penanganan keluhan mahasiswa di lingkungan Sekolah Tinggi Analisis Bakti Asih (STABA)

### 2. RUANG LINGKUP

Lingkup dari SOP ini mencakup di lingkungan seluruh Prodi yang ada dalam di lingkungan seluruh Prodi yang ada dalam Sekolah Tinggi Analisis Bakti Asih. Prosedur ini berlaku:

- a) untuk menangani keluhan dari mahasiswa STABA yang mengajukan keluhan resmi
- b) untuk memastikan bahwa keluhan ditanggapi
- c) untuk hasil penanganan keluhan dapat dikendalikan dengan baik

Penggunaan Membantu mahasiswa dalam

- a) Mendapatkan jaminan dalam pemenuhan hak nya terhadap fasilitas atau layanan di STABA
- b) Membantu mahasiswa dalam mengatasi permasalahan terkait keluhan dalam pelayanan dan fasilitas

### 3. REFERENSI

Buku Pedoman Sekolah Tinggia Analisis Bakti Asih

### 4. DEFINISI

Penanganan keluhan mahasiswa adalah bentuk pelayanan untuk menangani keluhan dari mahasiswa STABA yang mengajukan keluhan resmi dan memastikan bahwa keluhan ditanggapi dan hasil penanganan keluhan dapat dikendalikan dengan baik

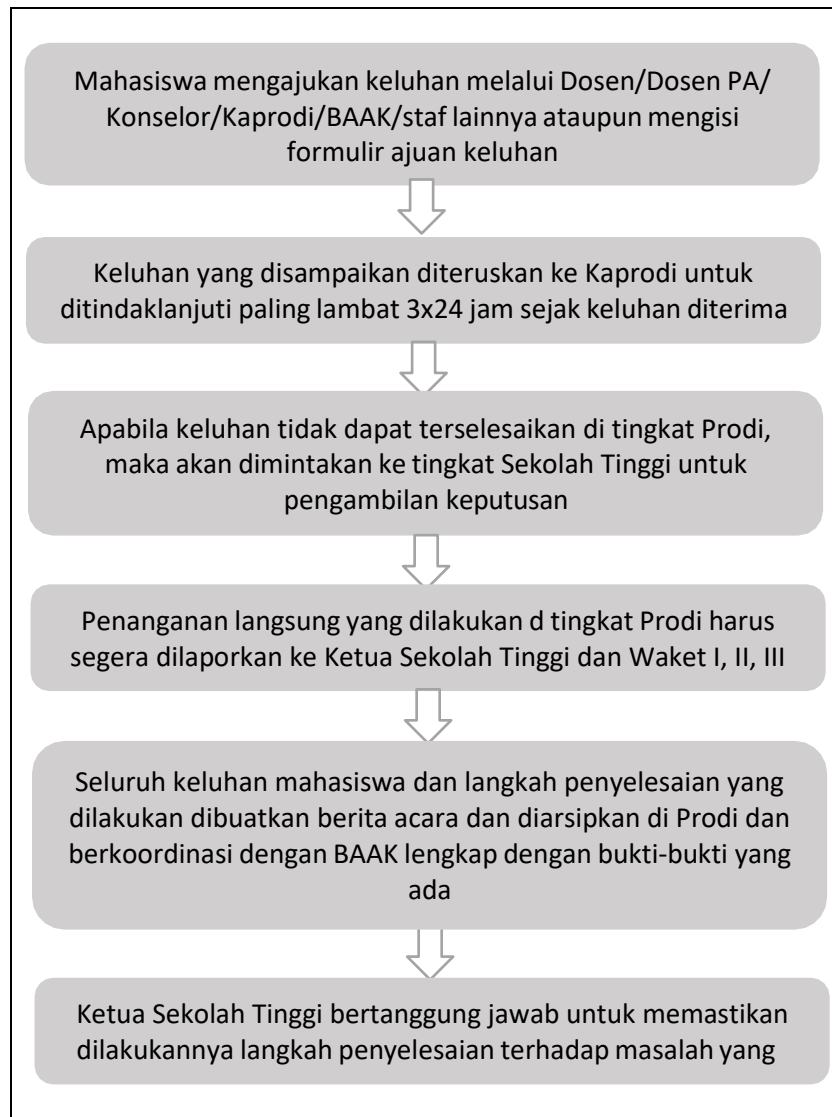
## 5. PIHAK YANG TERLIBAT

- a) Ketua Sekolah Tinggi Analisis Bakti Asih
- b) Wakil Ketua I, II, dan III Sekolah Tinggi Analisis Bakti Asih
- c) Kaprodi di Sekolah Tinggi Analisis Bakti Asih
- d) Konselor Sekolah Tinggi Analisis Bakti Asih
- e) Dosen PA Sekolah Tinggi Analisis Bakti Asih
- f) Kabag. BAAK Sekolah Tinggi Analisis Bakti Asih
- g) Mahasiswa Sekolah Tinggi Analisis Bakti Asih

## 6. PROSEDUR

- a) Mahasiswa mengajukan keluhan melalui Dosen/Dosen PA/Konselor/Kaprodi/BAAK/staf lainnya ataupun mengisi formulir ajuan keluhan
- b) Keluhan yang disampaikan diteruskan ke Kaprodi untuk ditindaklanjuti paling lambat 3x24 jam sejak keluhan diterima
- c) Apabila keluhan tidak dapat terselesaikan di tingkat Prodi, maka akan dimintakan ke tingkat Sekolah Tinggi untuk menemukan solusi akan ditindak pada rapat struktural dan pimpinan, Menindaklanjuti hasil evaluasi rapat mengenai rencana dan strategi penyelesaian masalah, serta pengambilan keputusan
- d) Penanganan langsung yang dilakukan di tingkat Prodi harus segera dilaporkan ke Ketua Sekolah Tinggi dan Wakil I, II, III
- e) Ketua Sekolah Tinggi bertanggung jawab untuk memastikan dilakukannya langkah penyelesaian terhadap masalah yang dikeluhkan
- f) Seluruh keluhan mahasiswa dan langkah penyelesaian yang dilakukan dibuatkan berita acara dan diarsipkan di Prodi dan berkoordinasi dengan BAAK lengkap dengan bukti-bukti yang ada

## 7. ALUR KERJA



## 8. PENUTUP

SOP ini dapat digunakan sesuai kebutuhan program studi di lingkungan Sekolah Tinggi Analisis Bakti Asih, dan diharapkan dapat menjadi pedoman dan landasan dalam rangka Penanganan Keluhan Mahasiswa.