

Manual Prosedur Keluhan Mahasiswa



**Jurusan Ekonomi Pembangunan
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Malang**

Daftar Isi

1. Tujuan.....
2. Ruang Lingkup.....
3. Definisi.....
4. Rujukan.....
5. Garis Besar Prosedur.....
6. Bagan Alur.....

1. Tujuan

Prosedur ini berkaitan dengan tata cara bagaimana keluhan yang ingin disampaikan oleh mahasiswa bisa tersalurkan dan diketahui oleh lingkungan jurusan maupun fakultas dan universitas. Keluhan ini bersifat ada yang langsung dan yang tidak langsung. Keluhan yang bersifat langsung dapat disampaikan kepada ketua jurusan atau sekretaris jurusan yang akan ditindaklanjuti disampaikan oleh ketua/sekretaris jurusan dalam rapat pimpinan yang diadakan oleh fakultas bahkan sampai pada tahap universitas (jika permasalahan krusial). Untuk keluhan yang tidak langsung dapat diwadahi dalam HMJ EKP (himpunan mahasiswa jurusan ekonomi pembangunan) yang dinamakan *Economics Speak Up* yang selanjutnya akan dilaporkan kepada ketua/sekretaris jurusan ekonomi pembangunan.

2. Ruang Lingkup

Di dalam prosedur ini akan menjelaskan bagaimana mahasiswa ingin menyampaikan keluhan-keluhan yang ingin disampaikan kepada lingkup jurusan ataupun fakultas dan universitas.

3. Definisi

- a. Mahasiswa yang sedang menjadi mahasiswa Jurusan Ekonomi Pembangunan dapat menyampaikan keluhan dan permasalahannya terhadap wadah yang disediakan oleh HMJ EKP dan dapat langsung disampaikan kepada pejabat jurusan yaitu ketua/sekretaris jurusan ekonomi pembangunan.
- b. Ketua/Sekretaris Jurusan Ekonomi Pembangunan bertindak sebagai pendengar keluhan mahasiswa terhadap permasalahan yang dihadapi oleh mahasiswa. Hal ini bersifat keluhan langsung karena disampaikan langsung terhadap pejabat jurusan dan akan ditindaklanjuti langsung oleh pejabat jurusan tersebut.
- c. Mahasiswa yang ada di dalam staf Himpunan Mahasiswa Jurusan Ekonomi Pembangunan (HMJ EKP) bertindak sebagai wadah yang menampung keluhan-keluhan mahasiswa yang bersifat tidak langsung yang diwadahi dalam *Economics Speak Up* yang selanjutnya akan dilaporkan terhadap pejabat jurusan yakni ketua/sekretaris jurusan ekonomi pembangunan yang akan ditindaklanjuti langsung untuk memecahkan keluhan tersebut. Jika ada beberapa hal keluhan tidak dapat langsung diatasi oleh pejabat jurusan, maka akan disampaikan di dalam rapat

pimpinan fakultas yang selanjutnya akan ditangani setelah mendapatkan hasil keputusan dari rapim tersebut.

4. Rujukan

- a. Buku Pedoman Universitas Negeri Malang
- b. Katalog Fakultas Ekonomi
- c. Kurikulum Jurusan Ekonomi Pembangunan

5. Garis Besar Prosedur

- a. Mahasiswa menyampaikan keluhan atau permasalahan terhadap staf HMJ EKP dalam wadah *Economics Speak Up*.
- b. Staf HMJ EKP akan menyampaikan keluhan dan permasalahan yang sudah ditampung terhadap ketua/sekretaris jurusan.
- c. Pejabat jurusan yakni ketua/sekretaris jurusan akan memberikan jawaban atau pemecahan masalah yang telah disampaikan oleh pihak staf HMJ EKP.
- d. Staf HMJ EKP akan menyalurkan pemecahan jawaban permasalahan tersebut kepada mahasiswa yang sudah menyampaikan keluhan tersebut terhadap wadah *Economics Speak Up*.
- e. Jika ada mahasiswa yang ingin menyampaikan keluhan atau permasalahannya secara langsung

dapat langsung disampaikan terhadap ketua/sekretaris jurusan ekonomi pembangunan dan permasalahan dapat terselesaikan.

6. Bagan Alur

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Mahasiswa	Jurusan	Staf Akademik Fakultas	Dosen Pengampu	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mahasiswa menyalurkan keluhan terhadap staf HMJ EKP.	<pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Mengisi Form Keluhan Mahasiswa] B --> C[Form Keluhan Mahasiswa] </pre>					Fleksible	Mahasiswa HMJ EKP menampung berbagai keluhan	
2.	Staf HMJ EKP akan menyalurkan keluhan terhadap ketua/sekretaris jurusan	<pre> graph TD D[Mengolah Form Keluhan & Membuat Laporan Keluhan Mahasiswa] --> E[Laporan Keluhan Mahasiswa] </pre>					Fleksible	Mendapat jawaban atas keluhan mahasiswa	
3.	Pejabat jurusan memberikan jawaban atas keluhan tersebut dan masalah terselesaikan	<pre> graph TD F[Laporan /Jawaban Atas Keluhan Mahasiswa] --> G([Selesai]) </pre>	<pre> graph TD H[Mempelajari dan Memberikan Jawaban Keluhan] </pre>				Fleksible	Keluhan mahasiswa dapat diatasi.	

