



UNIVERSITAS ESA UNGGUL

KANTOR PENJAMINAN MUTU





Kode/Nomor:
KPM.UEU/SOP-003/00

Tanggal:
7 Februari 2018

Revisi: 01

Halaman: 1 dari 5

PROSEDUR KERJA
PENGENDALIAN KETIDAKSESUAIAN
JASA PENDIDIKAN

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan	Nisrinah	Staff Biro Audit Mutu Internal		7 Februari 2018
2. Pemeriksaan	Firmansyah Gumay	Ka. Biro Pengembangan Sistem dan Pengendalian Dokumen		8 Februari 2018
3. Persetujuan	Mukhamad Abduh, ST, MT	Ka. KPM		9 Februari 2018
4. Pengendalian	Mukhamad Abduh, ST, MT	Ka. KPM		9 Februari 2018

Visi, Misi, dan Tujuan Universitas

Visi:

Menjadi perguruan tinggi kelas dunia berbasis intelektualitas, kreatifitas dan kewirausahaan, yang unggul dalam mutu pengelolaan dan hasil pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi pada tahun 2033.

Misi:

1. Menyelenggarakan pendidikan yang bermutu dan relevan.
2. Menyelenggaraan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang relevan dengan tantangan nasional serta global.
3. Menciptakan suasana akademik yang kondusif.
4. Memberikan pelayanan prima bagi seluruh pemangku kepentingan.

Tujuan:

1. Dihasilkannya sumber daya manusia yang berkarakter dan berdaya saing tinggi.
2. Adanya kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, serta kesejahteraan umat manusia.
3. Tumbuh berkembangnya Universitas Esa Unggul menjadi perguruan tinggi yang sehat dan mandiri.
4. Perguruan Tinggi yang bereputasi unggul.

Tujuan Prosedur Kerja

Prosedur ini disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan pengendalian ketidaksesuaian jasa pendidikan guna meningkatkan mutu di lingkungan Universitas Esa Unggul

Luas Lingkup Prosedur Kerja

Prosedur ini berlaku untuk seluruh mahasiswa, dosen, ka prodi, ka biro, tenaga kependidikan yang berada di Universitas Esa Unggul mulai dari melaporkan keluhan sampai pelaksanaan pengendalian ketidaksesuaian

Prosedur Kerja

a. Keluhan etik civitas akademika

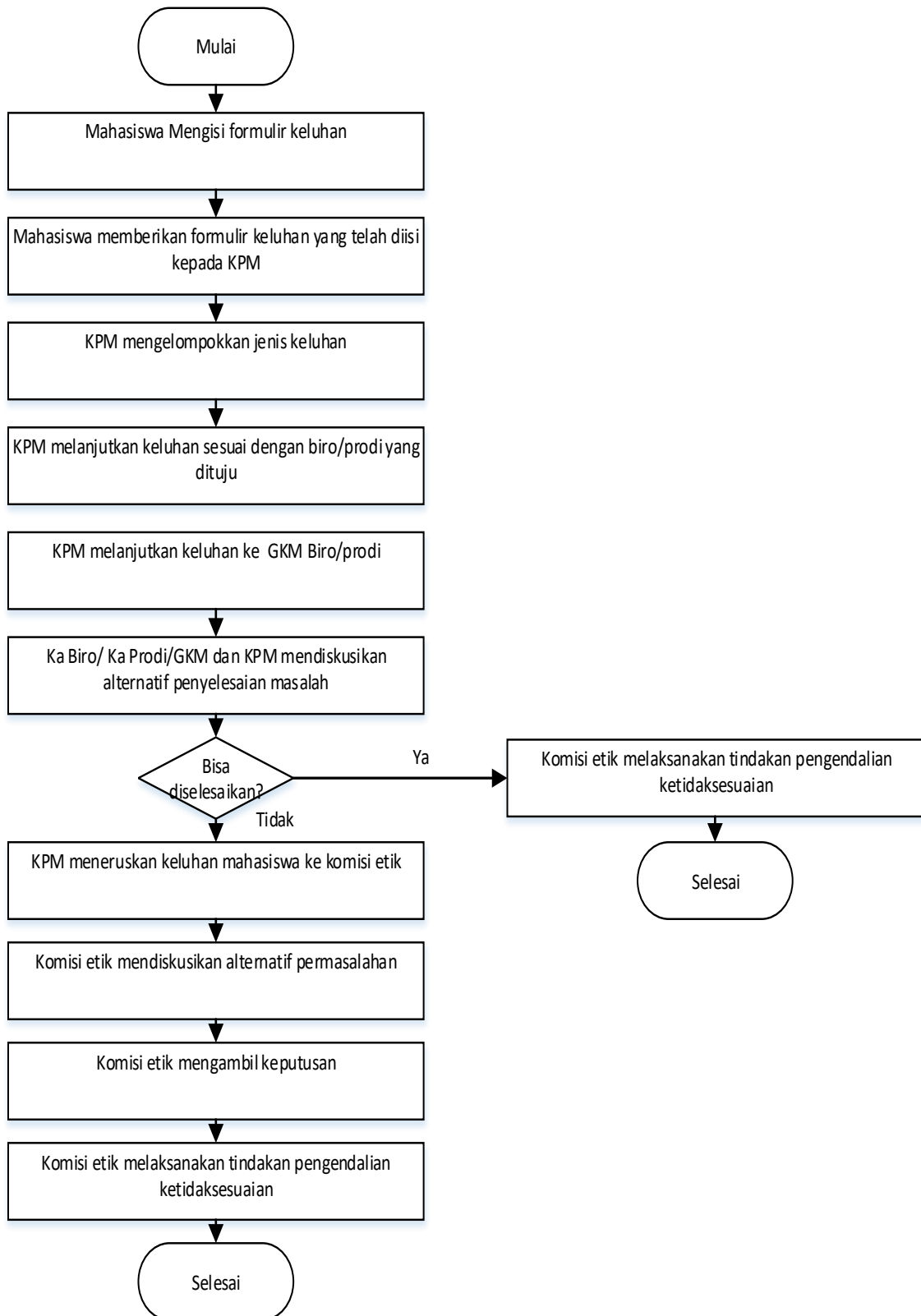
<u>No</u>	<u>Uraian</u>	<u>Pelaksana</u>
1.	Mengisi formulir keluhan	Mahasiswa/dosen/tenaga kependidikan
2.	Memberikan formulir keluhan yang telah diisi kepada KPM	Mahasiswa
3.	Mengelompokkan jenis keluhan	KPM
4.	Melanjutkan keluhan sesuai dengan biro/prodi yang dituju	KPM
5.	Melanjutkan keluhan ke GKM Biro/prodi	KPM
6.	Mendiskusikan alternatif penyelesaian masalah	Ka Biro/ Ka Prodi/GKM dan KPM
7.	Meneruskan keluhan mahasiswa ke komisi etik	KPM
8.	Mendiskusikan alternatif permasalahan	Komisi Etik
9.	Mengambil keputusan	Komisi Etik
10.	Melaksanakan tindakan pengendalian ketidaksesuaian	Komisi Etik

b. Penyelesaian keluhan dukungan pembelajaran

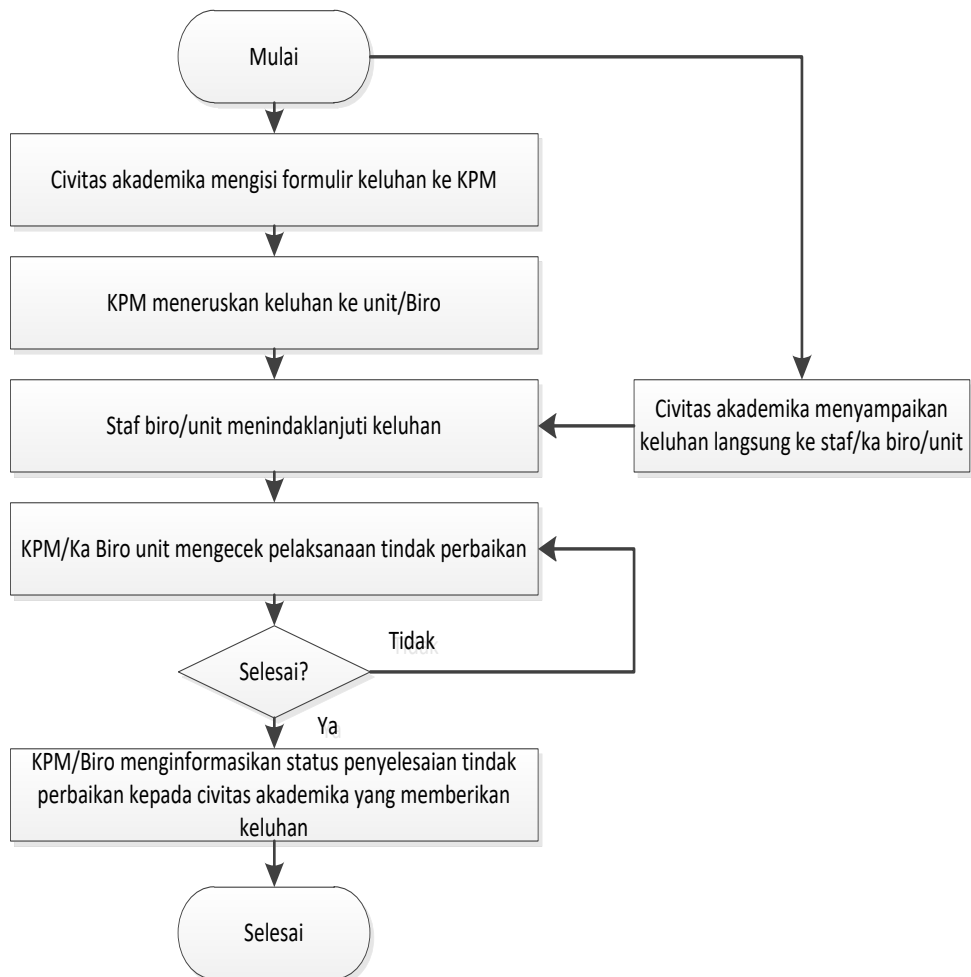
<u>No</u>	<u>Uraian</u>	<u>Pelaksana</u>
1.	Mengisi formulir keluhan di KPM	Mahasiswa/dosen/tenaga kependidikan
2.	Langsung menyampaikan keluhan ke unit/biro	Mahasiswa/dosen/tenaga kependidikan
3.	Meneruskan keluhan unit/biro	KPM
4.	Menindaklanjuti keluhan	Biro/unit
5.	Mengecek pelaksanaan tindak perbaikan	Ka Biro/unit/KPM
6.	Menginformasikan status penyelesaian tindak perbaikan kepada civitas akademika yang memberikan keluhan	Ka Biro/unit/KPM

Bagan Alir Prosedur

a. Keluhan etik civitas akademika



b. penyelesaian keluhan dukungan pembelajaran



Kualifikasi Petugas yang menjalankan Prosedur Kerja

Komisi Etik, GKM, dan Staff KPM

- Independent
- Objektif dan tidak bias
- Professional
- Berdasarkan bukti yang dapat diverifikasi

Dokumen Terkait

1. Formulir keluhan mahasiswa