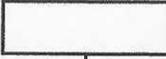
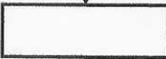
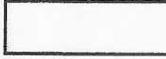
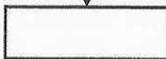
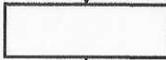
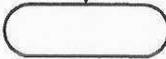




KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
DIREKTORAT PENJAMINAN MUTU

NOMOR SOP : B/60.49/UN34.8/JM/2025
TGL. PEMBUATAN : 13 Januari 2025
TGL. REVISI : -
TGL. EFEKTIF : 5 Mei 2025
DISAHKAN OLEH : Direktur Direktorat Penjaminan Mutu  Prof. Dr. Lia Yuliana, S.Pd., M.Pd. NIP 198107172005012004
NAMA SOP : PENANGANAN KELUHAN MAHASISWA
Kualifikasi Pelaksana: 1. Mahasiswa 2. Tenaga Kependidikan UNY (admin penjaminan mutu) 3. Gugus Penjaminan mutu Program Studi 4. Unit Penjaminan mutu Fakultas 5. Pusat Penjaminan mutu UNY 6. Direktur Direktorat Penjaminan Mutu 7. Dekan/Wakil Dekan AKA 8. Rektor/Wakil Rektor Akademik dan Kemahasiswaan
Keterkaitan: SOP Implementasi SPMI
Peralatan/Perlengkapan 1. Jaringan Internet 2. Komputer 3. Printer 4. Kertas 5. Ballpoint 6. ATK Lainnya
Peringatan: Pemohon atau pelaksana jika tidak mengikuti prosedur sesuai SOP tidak akan terproses secara lancar atau kemungkinan permohonannya tidak dapat dipenuhi.
Pencatatan dan Perdataan: Di simpan sebagai data elektronik dan manual

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku	
		Program Studi	Dekan/Ditpenjamu	Unit Terkait	Output	Ket
1	Menerima dan Mendokumentasikan Keluhan Mahasiswa					
2	Melakukan Identifikasi Terperinci terhadap Jenis Keluhan					
3	Mengundang Mahasiswa yang Bersangkutan untuk Klarifikasi					
4	Memberikan Solusi terhadap Keluhan yang Diajukan Mahasiswa					
5	Melaporkan Hasil Penanganan Keluhan ke Pimpinan Fakultas/Ditpenjamu					
6	Menerima Laporan Keluhan Mahasiswa dari Program Studi					
7	Mengadakan Rapat Pimpinan untuk Membahas Keluhan Mahasiswa					
8	Mendisposisikan Keluhan Mahasiswa ke Unit Terkait					
9	Menerima Disposisi dari Dekan/Ditpenjamu terkait Tindak Lanjut Keluhan					
10	Melakukan Tindak Lanjut terhadap Laporan yang Diterima					
11	Pelaporan Hasil Tindak Lanjut					

Keterangan:

