



**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN  
PANCA BUDI**

**PROSEDUR  
PELAYANAN E-LEARNING**

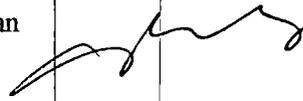
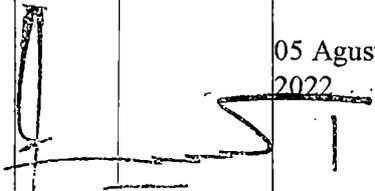
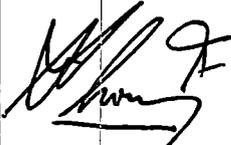
Kode/No : PM-ULRN-02

Tanggal : 25 Juli 2022

Revisi : 01

Halaman: 1 dari 3

**PROSEDUR MUTU PELAYANAN E-LEARNING  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**

Proses	Penanggungjawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tandatangan	
1. Perumusan	Heri Kurniawan, S.KOM., M.KOM	Ka.Ur. ULRN		05 Agustus 2022
2. Pemeriksaan	Wirda Fitriani, S.KOM., M.KOM	Ka. BPAA		05 Agustus 2022
3. Persetujuan	Cahyo Pramono, SE., MM	Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan		05 Agustus 2022
4. Penetapan	Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, SE., MM	Rektor		05 Agustus 2022
5. Pengendalian	Dr. Henry Aspan, SE.,SH.,M.A.,M.H.,M.M	Ka. PPMU		05 Agustus 2022



# PROSEDUR MUTU

## PELAYANAN E-LEARNING

No Dok : PM-ULRN-02

Revisi : 01

Tgl Eff : 25 Juli 2022

Dibuat

Diperiksa

Disetujui

Ka. ULRN

Ka. BPAA

Rektor 1

FLOW CHART	REKAMAN		URAIAN PROSES
	NO FORM	JUDUL REKAMAN	
<p><b>MULAI</b></p> <p><b>Dosen/Mahasiswa</b></p> <p>Berkunjung ke Kantor Pelayanan e-Learning</p> <p><b>ULRN</b></p> <p>Menyambut dosen atau mahasiswa</p> <p><b>ULRN, DOSEN, MAHASISWA</b></p> <p>Memberikan tanggapan dan pendampingan</p> <p><b>Staf ULRN</b></p> <p>Rekapitulasi pelayanan</p> <p><b>Ka.ULRN/ Ka.BPAA</b></p> <p>Menerima Laporan</p> <p><b>SELESAI</b></p>	<p>FM-ULRN-02-01</p> <p>FM-ULRN-02-01</p>	<p>Form Rekapitulasi Pelayanan e-Learning</p> <p>Form Rekapitulasi Pelayanan e-Learning</p>	<p>1. Dosen atau mahasiswa datang ke kantor pelayanan e-Learning.</p> <p>2. Dosen atau mahasiswa juga dapat berkonsultasi mengenai e-Learning melalui WhatsApp.</p> <p>1. ULRN berdiri dan menyambut mahasiswa / dosen yang datang ke Elearning.</p> <p>2. ULRN memperkenalkan diri ,senyum, salam dan sapa</p> <p>3. ULRN menanyakan kepada dosen atau mahasiswa ada yang bisa kami bantu?</p> <p>4. ULRN wajib secepat mungkin dan maksimal 1x24 jam membalas/merespon mahasiswa/Dosen yang berkonsultasi keluhan dan kendala melalui Whatsapp.</p> <p>1. Staf ULRN memberikan tanggapan terhadap masalah yang diajukan oleh dosen atau mahasiswa.</p> <p>2. Staf ULRN memberikan pendampingan kepada dosen atau mahasiswa yang membutuhkan terkait tata cara dan penggunaan e-Learning.</p> <p>3. Staf ULRN memastikan bahwa dosen dan mahasiswa mendapatkan jawaban atas keluhannya.</p> <p>4. Staf ULRN memberikan link kepada dosen dan mahasiswa untuk penilaian kepuasan pelayanan yang diberikan.</p> <p>1. Staf ULRN membuat rekapitulasi dosen atau mahasiswa yang meminta layanan bantuan e-learning.</p> <p>2. Staf ULRN menyerahkan laporan rekapitulasi pelayanan kepada Ka. ULRN</p> <p>1. Ka.ULRN menerima laporan rekapitulasi pelayanan dan memvalidasi.</p> <p>3. Ka.ULRN melaporkan laporan rekapitulasi pelayanan kepada Ka.BPAA</p>

**PROSEDUR MUTU**

No Dok : PM-ULRN-02

**PELAYANAN E-LEARNING**

Revisi : 01

Dibuat

Diperiksa

Disetujui

Tgl Eff : 25 Juli 2012

Ka. ULRN

Ka. BPAA

Rektor 1

**1. TUJUAN**

Prosedur ini bertujuan untuk mendokumentasikan pelayanan teknis kepada dosen dan mahasiswa terhadap penggunaan LMS e-Learning dalam proses Belajar Mengajar.

**2. RUANG LINGKUP**

Prosedur ini berlaku untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan bantuan dan konsultasi e-Learning di Universitas Pembangunan Panca Budi

**3. TANGGUNG JAWAB**

- 3.1. Ka.ULRN bertanggungjawab untuk memonitoring layanan bantuan e-learning untuk mahasiswa dan dosen berjalan dengan baik
- 3.2. Staf ULRN bertanggungjawab memberikan pelayanan bantuan kepada dosen dan mahasiswa
- 3.3. Staf ULRN bertanggungjawab membuat laporan rekapitulasi pelayanan e-Learning
- 3.4. Ka. ULRN bertanggungjawab untuk validasi laporan rekapitulasi pelayanan e-Learning dan melaporkannya ke Ka.BPAA

**DEFINISI**

- 4.1. Mahasiswa adalah seseorang yang tengah menempuh pendidikan di sebuah perguruan tinggi
- 4.2. Kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya dan karakteristik dari suatu layanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memenuhi
- 4.3. Pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan sehingga tercapai kepuasan kualitas pelayanan.

**5. REFERENSI**

- 5.1. Manual Mutu Universitas Pembangunan Panca Budi
- 5.2. Klausul 61 ISO 9001:2015
- 5.3. STATUTA UNPAB
- 5.4. Pedoman Penyelenggaraan e-Learning UNPAB

**6. URAIAN PROSEDUR**

Terlampir

**7. REKAMAN**

- 7.1. FM-ULRN-02-01 : Form Rekapitulasi Pelayanan e-Learning



**FORM  
REKAPITULASI PELAYANAN  
E-LEARNING**

No.Form : FM-ULRN-02-01

Revisi : 01

Tgl.Eff : 25 Jul 2022

No	Hari & Tanggal	Nama/ NPM/ NDIN	Keluhan
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			



● **Hardiansyah Putra**

**Berikan penilaian terhadap pelayanan yang kami berikan**

Scan barcode atau akses link dibawah ini



<https://bit.ly/elearningdua>

**Terima kasih**



● **Aswin Johari**

**Berikan penilaian terhadap pelayanan yang kami berikan**

Scan barcode atau akses link dibawah ini



<https://bit.ly/elearningsatu>

**Terima kasih**