



KEMENTERIAN AGAMA
STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP)
PROGRAM STUDI PENDIDIKAN DOKTER
FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN

Nomor SOP	
Tanggal Pembuatan	01/01/2023
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	02/01/2023
Disahkan Oleh	 DEKAN FKIK
Nama SOP	SOP LAYANAN KELUHAN MAHASISWA

Definisi	Tujuan
....	-
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 20122. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 45 Tahun 20153. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 20144. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 45 Tahun 20155. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014	<ol style="list-style-type: none">1. Tercatat sebagai Mahasiswa aktif FKIK UINMA2. Memiliki bukti laporan yang akan diajukan
Dokumen Terkait	Peralatan/Perlengkapan
Pedoman pendidikan FKIK UINMA	<ol style="list-style-type: none">1. Bukti Laporan2. Surat permohonan
Peringatan	Pencatatan dan Pendataan
Jika SOP tida dilaksanakan, maka Fakultas tidak bisa memberikan tindakan	Laporan Keluhan Mahasiswa

SOP LAYANAN KELUHAN MAHASISWA

No .	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Ket
		Mahasiswa	Unit Humas/ Kabag TU/ Prodi	UJM	Pihak yang dikomplain	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Membuat laporan keluhan tertulis	v				Web kotak saran Form keluhan		Form keluhan terisi	
2	Memeriksa kotak saran pengaduan setiap bulan		v			Form keluhan terisi	30 menit		
3	Memilah dan mengklasifikasikan saran dan pengaduan yang masuk berdasarkan pihak yang akan menyelesaikan keluhan			v		Form keluhan terisi	1 hari		
4	Membuat dan menyampaikan permintaan Tindakan perbaikan/pencegahan dengan dilampiri form keluhan ke pihak yang akan menyelesaikan keluhan			v		Form permintaan Tindakan perbaikan/ pencegahan	1 hari		
5	Mengisi form permintaan Tindakan perbaikan/pencegahan pada kolom Analisa penyebab masalah dan Tindakan perbaikan yang diambil				v	Form permintaan Tindakan perbaikan/ pencegahan	1 hari	Form permintaan Tindakan perbaikan/ pencegahan	

							terisi	
6	Melakukan verifikasi Tindakan perbaikan/pencegahan yang diambil				Form permintaan Tindakan perbaikan/ pencegahan terisi	60 menit	Form perminta an Tindakan perbaika n/ pencega han terverifik asi	