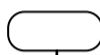





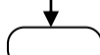

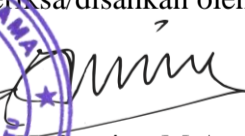
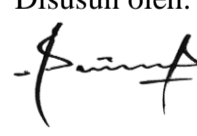
	KEMENTERIAN AGAMA IAIN PURWOKERTO LEMBAGA PENJAMINAN MUTU Alamat: Jln. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto Telp. 0281-635624. www.iainpurwokerto.ac.id	No SOP	IAIN-Pwt/LPM/SOP/03.22
		Tanggal Pembuatan	2 Januari 2017
		Tanggal Revisi	-
		Tanggal Efektif	27 Pebruari 2017
		Disahkan Oleh	Ketua LPM IAIN Purwokerto

SOP LAYANAN KOMPLAIN

Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana
1. KMA No 168 tahun 2010 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Agama 2. PMA Republik Indonesia Nomor 61 tahun 2016 tentang Statuta IAIN Purwokerto	Unit Kerja User
Keterkaitan	Peralatan / Perlengkapan
SOP Layanan Komplain	- Komputer, - Printer, -Memo

No	Aktivitas	Pelaksana		Mutu Bahan		
		Unit Kerja	User	Persyaratan/ Perlengkapan	Waktu	Out Put
1	Mulai					
2	Membuat Form Komplain online / Offline			Form komplain	60 Menit	Tersusunnya form komplain dengan baik
3	Mengisi form komplain			Blangko penilaian	15'	Blanko form komplain terisi dengan sistematis
4	Menyusun jawaban atau klarifikasi komplain secara tertulis			Blanko jawaban komplain	60'	Tersusunnya jawaban komplain dengan baik
5	Menyampaikan jawaban atau klarifikasi tertulis kepada user			Blangko nilai	1 hari	Tersampainya jawaban/klarifikasi komplain dengan baik
6	Mengarsip komplain beserta klarifikasi jawaban tertulis secara sistematis			Arsip komplain	10'	Terarsipnya komplain dan jawaban dengan baik
7	Selesai					

Purwokerto, 27 Pebruari 2017

	Diperiksa/disahkan oleh:  Dr. H. Suwito, M.Ag Ketua LPM	Disusun oleh:  Safrudin Aziz, M.Pd.I. Kasubag TU LPM
---	--	---