

Prepared by: Head of Student Service	<b>STUDENT SERVICE</b>	Date: 1 Maret 2020
Checked by: Wakil Rektor II		Revision: 00
Approved by:	Doc. No.: sop-ss/ss/02/ikb/03/20202/00	Page: 01 of 02

## COVER STANDARD OPERATING PROCEDURE

1. Tujuan :  
Objective :

Untuk Alur Proses Request dan Complain Mahasiswa

2. Ruang Lingkup :  
Scope :

Akademik, Finance

3. Tanggung Jawab :  
Responsibilities :

Warek I, Warek II, Dean, Kaprodi, Wakaprodi, Head of Academic

4. Referensi :  
Reference :

1. Dapat menerima secara langsung (mahasiswa ke student service office)
2. Menerima secara tidak langsung dapat melalui CMS, Telp, Emai.
3. Staff student service akan mengembalikan berkas permohonan/pengaduan untuk dilengkapi oleh mahasiswa.
4. Staff student service hanya mengarsip berkas permohonan/pengaduan dan bukan arsip dokumen yang direquest.
5. Retensi arsip berkas permohonan dan pengaduan adalah 2 tahun akademik.
6. setelah masa retensi maka berkas akan dimusnahkan
7. Penyimpanan dokumen di SS ( 1 semester)

5. Definisi :  
Definition :

**Approved By**



Head Departement

QA /MR

Document Control

Prepared by: Head of Student Service	<b>STUDENT SERVICE</b>	Date: 1 Maret 2020
Checked by: Wakil Rektor II		Revision: 00
Approved by:	Doc. No.: sop-ss/ss/02/ikb/03/20202/00	Page: 02 of 02

### STANDARD OPERATING PROCEDURE

