

Kode: SOP/IH/UKM/2020/0700

No. Revisi: 00

Tanggal Terbit: 07 Juli 2020




Standard Operating Procedure

Komplain Nilai

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Ketua Program Studi Ilmu Hukum	Diperiksa oleh: Dekan Fakultas Hukum	Disahkan Oleh: Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset
  PROGRAM STUDI S-1 ILMU HUKUM	  FAKULTAS HUKUM	  UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA MCM LXV BANDUNG
Demson Tiopan, S.H., M.H. NIK: 880089	Christian Andersen, S.H., M.Kn. NIK: 880037	Dr. Se Tin, S.E., M.Si, Ak, CA NIK: 560003

PERINGATAN: Milik Universitas Kristen Maranatha dan Tidak Terkendali apabila dibuat dalam bentuk *hardcopy*

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/IH/UKM/2020/0700
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 5

DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal	Tanda Tangan/Paraf
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/IH/UKM/2020/0700
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 5

DAFTAR ISI

1. TUJUAN	4
2. RUANG LINGKUP.....	4
3. DEFINISI.....	4
4. DOKUMEN TERKAIT	4
5. PROSEDUR	4
6. <i>FLOWMAP</i>	5
7. DISTRIBUSI DOKUMEN.....	5
8. FORMULIR.....	5
9. REFERENSI.....	5

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/IH/UKM/2020/0700
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 5

1. TUJUAN

Memastikan proses komplain nilai dapat dilakukan dengan benar dan lancar, sehingga mahasiswa mendapatkan kejelasan dan transparansi penilaian.

2. RUANG LINGKUP

2.1 Fakultas Hukum Universitas Kristen Maranatha (UKM)

3. DEFINISI

3.1 SAT : Sistem Administrasi Terpadu

4. DOKUMEN TERKAIT

SOP Revisi Nilai

5. PROSEDUR

5.1 Mahasiswa/i melihat nilai di Sistem Administrasi Terpadu (SAT).

5.2 Bila mahasiswa/i mendapati ada keganjilan, maka mahasiswa menghadap Sekretaris Prodi. Pengolahan Nilai untuk melakukan pengajuan komplain nilai.

5.3 Sekretaris Prodi. Pengolahan Nilai mencek batas waktu komplain.







5.3.1 Bila waktu telah terlewat maka permintaan tersebut tidak dipenuhi. Prosedur berhenti disini.

5.3.2 Bila masih memenuhi Sekretaris Prodi. Pengolahan Nilai akan menghubungi Dosen mata kuliah yang bersangkutan untuk mengklarifikasi mengenai Komplain tersebut.

5.4 Bila memang terjadi kesalahan pengisian nilai, maka lanjut ke Prosedur Revisi Nilai.

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/IH/UKM/2020/0700
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 5

6. FLOWMAP

		STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KOMPLAIN NILAI					
No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Mahasiswa	Sekretaris Jurusan/Prodi/ Program/Kabag	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mahasiswa/i melihat nilai di Sistem Administrasi Terpadu (SAT)			SAT	5 menit	Mahasiswa melihat nilai di SAT	
2	Bila mahasiswa/i mendapati ada keganjilan, maka mahasiswa menghadap Sekretaris Jurusan/Prodi/Program/Kabag. Pengolahan Nilai untuk melakukan pengajuan komplain nilai			Konsep Surat	20 menit	Surat pengajuan komplain nilai	
3	Sekretaris Jurusan/Prodi/Program/Kabag. Pengolahan Nilai mengecek batas waktu komplain			Observasi	20 menit	Pengecekan batas waktu komplain	
	a. Bila waktu telah lewat maka permintaan tersebut tidak dipenuhi. Prosedur berhenti disini			Observasi		Revisi	
	b. Bila masih memenuhi Sekretaris Jurusan/Prodi/Program/Kabag. Pengolahan Nilai akan menghubungi Dosen mata kuliah yang bersangkutan untuk mengklarifikasi mengenai Komplain tersebut			Observasi	1 hari	Laporan Klarifikasi Complain	
4	Bila memang terjadi kesalahan pengisian nilai, maka lanjut ke Prosedur Revisi Nilai			Observasi	1 hari	Prosedur Revisi Nilai	

7. DISTRIBUSI DOKUMEN

Tata Usaha, Sekretaris Prodi

8. FORMULIR

8.1 FINSAT

9. REFERENSI

9.1 Persyaratan ISO 9001:2015