




Standard Operating Procedure

Komplain Nilai

PENGESAHAN

Disiapkan oleh:	Diperiksa oleh:	Disahkan Oleh:
Ketua Program Sarjana Sastra China	Dekan Fakultas Bahasa dan Budaya	Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset
 PROGRAM SARJANA SASTRA CHINA	 FAKULTAS BAHASA	 UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA BANDUNG
Dr. Pauw Budianto, S.T., M.Si., M.Lit. NIK: 460005	Anton Sutandio, Ph.D. NIK: 410048	Dr. Se Tin, S.E., M.Si, Ak, CA NIK: 560003

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SE/UKM/2020/0600
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 6

DAFTAR REVISI

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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SE/UKM/2020/0600
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 6

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.....	6
9. REFERENSI.....	6

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SE/UKM/2020/0600
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 6

1. TUJUAN

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

2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Program Studi Sastra Inggris.

3. DEFINISI

- 3.1 SAT : Sistem Akademik Terpadu

4. DOKUMEN TERKAIT







-

5. PROSEDUR

- 5.1 Mahasiswa/i melihat nilai di Sistem Akademik Terpadu (SAT).
- 5.2 Bila mahasiswa/i mendapati ada keganjilan, maka mahasiswa menghadap Ketua Prodi untuk melakukan pengajuan komplain nilai.
- 5.3 Ketua Prodi mengecek 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 Ketua Prodi 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/SE/UKM/2020/0600
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 6

6. FLOWMAP

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA		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

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA		DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	
Fakultas/Program Studi/Satuan/Badan/Direktorat/Lembaga/Unit		Dokumen	
		Prosedur	
Rektorat		√	
Fakultas Bahasa dan Budaya		√	
Program Sarjana Sastra Inggris		√	
Program Sarjana Sastra Jepang		√	
Program Sarjana Sastra China		√	
Program Diploma-III Bahasa Mandarin		√	
Satuan Penjaminan Mutu		√	

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SE/UKM/2020/0600
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 6

8. FORMULIR

8.1 FINSAT

9. REFERENSI

9.1 ISO 9001:2015