

Kode: SOP/TE/UKM/2020/0600

No. Revisi:00

Tanggal Terbit: 07 Juli 2020




Standard Operating Procedure

Komplain Nilai

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Ketua Program Sarjana Teknik Elektro	Diperiksa oleh: Dekan Fakultas Teknik	Disahkan Oleh: Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset
 	 	 
Dr. Riko Arlando Saragih, S.T., M.T. PROGRAM SARJANA S-1 TEKNIK ELEKTRO NIK: 220730	Dr. Yosafat Aji Pranata, S.T., M.T. FAKULTAS TEKNIK NIK: 210293	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/TE/UKM/2020/0600
		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/TE/UKM/2020/0600
		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/TE/UKM/2020/0600
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 5

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 Universitas Kristen Maranatha (UKM)

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 Sekretaris Jurusan/Prodi/Program/Kabag. Pengolahan Nilai untuk melakukan pengajuan komplain nilai.
- 5.3 Sekretaris Jurusan/Prodi/Program/Kabag. 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 Jurusan/Prodi/Program/Kabag. 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/TE/UKM/2020/0600
	Prosedur Komplain Nilai	Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
		No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 5

6. FLOWMAP

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

7. DISTRIBUSI DOKUMEN

		DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	
Fakultas/Program Studi/Satuan/Badan/Direktorat/Lembaga/Unit		Dokumen	
		Prosedur	
Fakultas Teknik		√	
Program Sarjana Teknik Elektro		√	
Direktorat Akademik		√	

8. FORMULIR

8.1 FINSAT

9. REFERENSI

9.1 Persyaratan ISO 9001:2015