

Kode: SOP/TI/UKM/2020/0600

No. Revisi:02

Tanggal Terbit: 07 Juli 2020



Standard Operating Procedure

Komplain Nilai

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Ketua Program Sarjana Teknik Industri	Diperiksa oleh: Dekan Fakultas Teknik	Disahkan Oleh: Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset
PROGRAM STUDI S-1 TEKNIK INDUSTRI Christina, S.T., M.T. NIK: 230371	Dr. Yosafat Wji 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/TI/UKM/2020/0600
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 02
		Halaman : 2 dari 5

DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal	Tanda Tangan/Paraf
1	1	Cover legalitas	07 Juli 2020	
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/TI/UKM/2020/0600
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 02
		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/TI/UKM/2020/0600
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 02
		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 Program Studi Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha

3. DEFINISI

- 3.1 SAT : Sistem Akademik Terpadu

4. DOKUMEN TERKAIT







- 4.1 Prosedur Revisi Nilai

5. PROSEDUR

- 5.1 Mahasiswa/i melihat nilai di Sistem Akademik Terpadu (SAT).
- 5.2 Bila mahasiswa/i mendapati ada keganjilan, maka mahasiswa menghadap Kepala Bagian Pendidikan dan Pengolahan Nilai untuk melakukan pengajuan komplain nilai.
- 5.3 Kepala Bagian Pendidikan dan 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, Kepala Bagian Pendidikan dan 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/TI/UKM/2020/0600
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 02
		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			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		Laporan Klarifikasi Complain	
4	Bila memang terjadi kesalahan pengisian nilai, maka lanjut ke Prosedur Revisi Nilai			Observasi		Prosedur Revisi Nilai	

7. DISTRIBUSI DOKUMEN

- 7.1 Mahasiswa
- 7.2 Sistem Akademik Terpadu (SAT)
- 7.3 Kepala Bagian Pendidikan dan Pengolahan Nilai
- 7.4 Dosen

8. FORMULIR

-

9. REFERENSI

- 9.1 Nilai di Sistem Akademik Terpadu (SAT)