

Kode: SOP/TK/UKM/2020/0600




No. Revisi:00


Tanggal Terbit: 07 Juli 2020



Standard Operating Procedure

Komplain Nilai

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Ketua Program Sarjana Sistem Komputer	Diperiksa oleh: Dekan Fakultas Teknik	Disahkan Oleh: Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset
		
PROGRAM STUDI Jimmy Agustian Loekito, S.T., M.T. NIK: 270031	Dr. Yosafat Aji Pranata, S.T., M.T. NIK: 210293	Dr. Se Tin, S.E., M.Si, Ak, CA NIK: 560003

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/TK/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/TK/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/TK/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/i menghadap Ketua Program untuk melakukan pengajuan komplain nilai.
- 5.3 Ketua Program 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, Ketua Program 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/TK/UKM/2020/0600
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 5

6. FLOWMAP

UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA		STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KOMPLAIN NILAI				
No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku		Keterangan
		Mahasiswa	Sekretaris Jurusan/Prodi/Program/Kabag	Kelengkapan	Waktu	
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 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	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 Sarjana/Satuan/Badan/Direktorat/Lembaga/Unit	Dokumen		
	Prosedur		
Fakultas Teknik	√		
Program Sarjana Sistem Komputer	√		
Direktorat Akademik	√		

8. FORMULIR

8.1 FINSAT

9. REFERENSI

9.1 Persyaratan ISO 9001:2015