

Kode: SOP/TS/UKM/2020/0400

No. Revisi:00

Tanggal Terbit: 07 Juli 2020




Standard Operating Procedure

Komplain Nilai

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh:	Diperiksa oleh:	Disahkan Oleh:
Ketua Program Sarjana Teknik Sipil	Dekan Fakultas Teknik	Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset
 PROGRAM STUDI S-1 TEKNIK SIPIL	 FAKULTAS TEKNIK	
Dr. Deni Setiawan, S.T., M.T. NIK: 210307	Dr. Yosafat Aji Pranata, S.T., M.T. 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/TS/UKM/2020/0400
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 7

DAFTAR REVISI

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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/TS/UKM/2020/0400
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 7

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.....	6
8. FORMULIR.....	7
9. REFERENSI.....	7

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/TS/UKM/2020/0400
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 7

1. TUJUAN

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 Sipil

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/TS/UKM/2020/0400
	Prosedur Komplain Nilai	Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
		No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 7

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 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
				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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/TS/UKM/2020/0400
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 7

7. DISTRIBUSI DOKUMEN

Tabel daftar distribusi dokumen ke seluruh unit kerja akademik dan non-akademik

	DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN					Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
	Fakultas/Prgram Studi/Direktorat/Badan/Lembaga/Unit	Dokumen						
		Kebijakan Mutu	Standar Mutu	Manual Mutu	Prosedur	IK dan Formulir		
Rektorat	✓	✓	✓	✓	✓			
Fakultas Kedokteran	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi Pendidikan Dokter	✓	✓	✓	✓	✓			
Fakultas Teknik	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Teknik Sipil	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Teknik Elektro	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Teknik Industri	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Sistem Komputer	✓	✓	✓	✓	✓			
Fakultas Psikologi	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Psikologi	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-2 Psikologi	✓	✓	✓	✓	✓			
Fakultas Sastra	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Sastra Inggris	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Sastra Jepang	✓	✓	✓	✓	✓			
Ketua Program Studi S-1 Sastra China	✓	✓	✓	✓	✓			
Ketua Program Studi D-III Bahasa Inggris	✓	✓	✓	✓	✓			
Ketua Program Studi D-III Bahasa Mandarin	✓	✓	✓	✓	✓			
Fakultas Ekonomi	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Akuntansi	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Manajemen	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-2 Akuntansi	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-2 Manajemen	✓	✓	✓	✓	✓			
Fakultas Seni Rupa dan Desain	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi D-III Seni Rupa dan Desain	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Seni Rupa Murni	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Desain Komunikasi Visual	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Desain Interior	✓	✓	✓	✓	✓			
Fakultas Teknologi Informasi	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi D-III Teknik Informatika	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Teknik Informatika	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Sistem Informasi	✓	✓	✓	✓	✓			
Fakultas Hukum	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Ilmu Hukum	✓	✓	✓	✓	✓			
Fakultas Kedokteran Gigi	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Studi S-1 Pendidikan Dokter Gigi	✓	✓	✓	✓	✓			
Program Pendidikan Profesi Dokter Gigi	✓	✓	✓	✓	✓			
Badan Pelayanan Kerohanian (BPK)	✓	✓	✓	✓	✓			
Badan Pengkajian dan Pengembangan Kepemimpinan Universitas	✓	✓	✓	✓	✓			
Badan Perencanaan, Pemantauan, dan Jaminan Mutu	✓	✓	✓	✓	✓			
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)	✓	✓	✓	✓	✓			
Lembaga Edukasi	✓	✓	✓	✓	✓			
Direktorat Akademik	✓	✓	✓	✓	✓			
Perpustakaan Pusat	✓	✓	✓	✓	✓			
Direktorat Keuangan	✓	✓	✓	✓	✓			
Sekretariat Rektorat dan Administrasi Umum	✓	✓	✓	✓	✓			
Direktorat Layanan Teknologi Informasi	✓	✓	✓	✓	✓			
Direktorat Komunikasi dan Informasi	✓	✓	✓	✓	✓			
Direktorat Kemahasiswaan	✓	✓	✓	✓	✓			
Direktorat Kerjasama dan Alumni	✓	✓	✓	✓	✓			
Direktorat Sumber Daya dan Pengembangan Insani (SDPI)	✓	✓	✓	✓	✓			
Direktorat Pengelolaan Sarana dan Prasarana	✓	✓	✓	✓	✓			

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/TS/UKM/2020/0400
		Tanggal Terbit : 07 Juli 2020
	Prosedur Komplain Nilai	No. Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 7

8. FORMULIR

8.1 FINSAT

9. REFERENSI

9.1 Persyaratan ISO 9001:2015