SOP For The Academic Service Complaint

AUN-QA

ASEAN University
Network–Quality Assurance

Undergraduate Program
of Civil Engineering

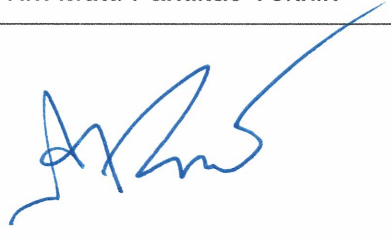
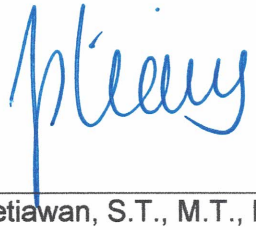
PROSEDUR KERJA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

UMY
UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA
Unggul & Islami

KOMPLAIN NILAI MATAKULIAH

PENGESAHAN		
Disiapkan Oleh:	Diperiksa Oleh:	Disahkan Oleh:
Tim Mutu Fakultas Teknik	Management Representative	Dekan
		
Aris Widyo Nugroho, Ir., M.T., Ph.D.	Nursetiawan, S.T., M.T., Ph.D.	Jazaul Ikhsan, S.T., M.T., Ph.D.
NIP. 19700307199509123022	NIP. 19710412201504123075	NIP. 19720524199804123037

Alamat: Jl. Brawijaya, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta, Indonesia, 55183
Telp: (0274) 387656 ext 208 ; Fax: (0244) 387646
Email: dekanatteknik@umy.ac.id ; Website: http://eng.umy.ac.id/

A. TUJUAN

Memastikan proses komplain/keberatan nilai dan pembetulan nilai dalam Kartu Hasil Studi (KHS) mahasiswa semester reguler (ganjil atau genap) atau semester non reguler (remidi) berjalan dengan baik, tepat waktu, dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

B. RUANG LINGKUP

Proses pelaksanaan komplain/keberatan nilai dan pembetulan nilai yang tercantum dalam KHS :

B.1 Nilai mata kuliah adalah nilai akhir satu atau lebih mata kuliah dalam bentuk huruf yang tercantum pada KHS mahasiswa untuk semester reguler dan non regular;

B.2 Perkuliahan semester ganjil adalah perkuliahan reguler yang diselenggarakan dari September sampai dengan Januari, perkuliahan semester genap adalah perkuliahan reguler yang diselenggarakan dari Februari sampai dengan Juni, ujian remidi adalah ujian non reguler yang diselenggarakan pada akhir bulan Januari dan akhir bulan Juli;

B.3 Kartu Hasil Studi adalah kumpulan hasil belajar mahasiswa dalam satu semester (reguler atau non reguler) dari suatu tahun ajaran dalam bentuk huruf dan indeks prestasi (IP);

B.4 Keberatan nilai adalah suatu kegiatan memperbaiki nilai akhir satu atau lebih mata kuliah mahasiswa pada semester tertentu dari suatu tahun ajaran tertentu pula oleh dosen pengampu mata kuliah.

C. PEDOMAN

C.1. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 02/PED/I.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah;

C.2. Keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 268/KEP/I.0/D/2012 tentang Penetapan Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2012 – 2016;

C.3. Keputusan Majelis Pendidikan Tinggi Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 060/KEP/I.3/2013 tentang Statuta Universitas Muharnmadiyah Yogyakarta Tahun 2013.

D. PROSEDUR

D.1 Mahasiswa menyatakan komplain/keberatan atas nilai yang diterbitkan di KHS kepada dosen, kemudian mahasiswa mengajukan permohonan pembetulan nilai kepada dosen yang bersangkutan;

D.2 Dosen mempertimbangkan surat permohonan komplain nilai dari mahasiswa dan mengevaluasi kebenaran nilai apakah nilai yang sudah diserahkan ke tata usaha harus dirubah atau tidak;

D.3 Apabila hasil evaluasi ternyata nilai yang sudah diserahkan ke tata usaha adalah benar maka dosen langsung memberitahukan langsung ke mahasiswa bahwa nilai tersebut sudah benar, dan apabila ada kesalahan maka lanjut ke tahap berikutnya;

D.4 Dosen yang berkepentingan mengajukan permohonan pembetulan nilai kepada ketua program studi selama satu minggu setelah surat permohonan komplain mahasiswa diterima dan selambat-lambatnya 2 minggu setelah nilai diserahkan ke tata usaha;

D.5 Ketua program studi memberikan ACC kepada dosen mata kuliah pada lampiran bukti-bukti dari dosen (lembar pekerjaan/rekap skor) yang menunjukkan telah terjadi kesalahan pemberian nilai;

D.6 Jika benar terjadi kesalahan, maka dosen membawa bukti ACC ketua program studi dan dosen dapat merubah nilai pada arsip nilai mata kuliah yang ada di tata usaha;

D.7 Tata usaha wajib melaporkan kepada kepala tata usaha bahwa telah terjadi perubahan nilai dan kepala tata usaha akan memberikan ACC kepada tata usaha untuk dapat merubah nilai dalam SIMAK;

D.8 Perubahan/pembetulan nilai berdasarkan complain mahasiswa di Sistem Informasi Akademik dilaksanakan langsung oleh tata usaha akademik, dan akan diterbitkan kembali selambat-lambatnya dua minggu sejak pengajuan kompain/keberatan nilai.

E. PIHAK TERKAIT

E.1 Mahasiswa;

E.2 Ketua Program Studi;

E.3 Dosen Mata Kuliah;

E.4 Kepala Tata Usaha;

E.5 Staf Urusan Akademik.

UMY UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA Unggul & Islami	**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**	No Dokumen	: PK/UMY/01 /048
		Tanggal Terbit	: 24 November 2017
	KOMPLAIN NILAI MATAKULIAH	No./Tgl Revisi	: 00
		Halaman	: 4 dari 5

Diagram Alir Komplain/Keberatan Nilai Mata Kuliah

NO	Uraian Prosedur	Pelaksana					Mutu Baku		
		Mahasiswa	Ka Prodi	Dosen Mata Kuliah	Kepala Tata Usaha	Staf Urusan Akademik	Syarat/ Perlengkapan	Waktu	Output
1	Mahasiswa menyatakan komplain/keberatan atas nilai yang diterbitkan di KHS kepada dosen, kemudian mahasiswa mengajukan permohonan pembetulan nilai kepada dosen yang bersangkutan.							< 12 hari	Surat permohonan pembetulan nilai
2	Dosen mempertimbangkan surat permohonan komplain dan mengevaluasi kebenaran nilai dari mahasiswa apakah nilai yang sudah diserahkan ke tata usaha harus dirubah atau tidak.							< 12 hari	Surat permohonan pembetulan nilai
3	Apabila hasil evaluasi ternyata nilai yang sudah diserahkan ke tata usaha adalah benar maka dosen memberitahukan langsung ke mahasiswa bahwa nilai tersebut sudah benar, dan apabila ada kesalahan maka lanjut ke tahap berikutnya							≥ 6 hari	Surat pemberitahuan
4	Dosen mengajukan permohonan pembetulan nilai kepada ketua program studi selama satu minggu setelah surat permohonan komplain mahasiswa diterima dan selambat-lambatnya 2 minggu setelah nilai diserahkan ke tata usaha							1 hari	Surat permohonan pembetulan nilai
5	Ketua program studi memberikan ACC kepada dosen mata kuliah pada lampiran bukti-bukti dari dosen (lembar pekerjaan/rekap skor) yang menunjukkan telah terjadi kesalahan pemberian nilai;							1 hari	ACC Perubahan/ pembetulan nilai

6	Jika benar terjadi kesalahan, maka dosen membawa bukti ACC ketua program studi, selanjutnya dosen dapat merubah nilai pada arsip nilai mata kuliah yang ada di tata usaha;							1 hari	ACC Perubahan/ pembetulan nilai
7	Tata usaha wajib melaporkan kepada kepala tata usaha bahwa terjadi perubahan nilai dan kepala tata usaha akan memberikan ACC untuk dapat merubah nilai dalam SIMAK;							1 hari	Surat pemberitahuan
8	Perubahan/pembetulan nilai komplain mahasiswa di SIMAK dilaksanakan langsung oleh tata usaha akademik, dan akan diterbitkan kembali selambat-lambatnya dua minggu sejak pengajuan kompain/keberatan nilai.							1 hari	Surat perubahan nilai

DAFTAR HADIR RAPAT
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Hari : Jum'at
Tanggal : 24 Agustus 2018
Jam : 13.00 – 14.30 WIB
Tempat : Ruang Dekan Fakultas Teknik UMY (F3 lantai 2)
Agenda : Revisi dan Validasi Penyusunan SOP
SOP Pelayanan Keberatan Nilai Mahasiswa

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Jazaul Ikhsan, S.T., M.T., Ph.D.	Dekan FT	1
2	Aris Widyo Nugroho, Ir., M.T., Ph.D.	Wakil Dekan FT	2
3	Nursetiawan, S.T., M.Sc., Ph.D.	Wakil Dekan FT	3
4	Wawan Shodiq Purnomo	Kepala Tata Usaha	4
5	Lainun Hulwana, S.E.	Staf Dekanat	5
6			6

Pimpinan Rapat,

Jazaul Ikhsan,S.T,M.T,Ph.D.
NIK : 19720524199804123037