



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
DIREKTORAT PENJAMINAN MUTU**

| |
|--|
| NOMOR SOP : B/60.30/UN34.8/JM/2025 |
| TGL. PEMBUATAN : 13 Januari 2025 |
| TGL. REVISI : - |
| TGL. EFEKTIF : 5 Mei 2025 |
| DISAHKAN OLEH : Direktur Direktorat Penjaminan Mutu  Prof. Dr. Lia Yuliana, S.Pd., M.Pd. NIP. 198107172005012004 |
| NAMA SOP : KOMPLAIN NILAI |
| Kualifikasi Pelaksana: 1. Menguasai operasional komputer <i>Microsoft Office</i> dan internet 2. Memiliki tingkat ketelitian, kecekatan, dan kecermatan yang baik 3. Menguasai Bahasa Indonesia yang baik dan benar 4. Menguasai peraturan tentang tata naskah dinas yang berlaku 5. Memiliki kemampuan berkomunikasi/berinteraksi dengan baik |
| Peralatan/Perlengkapan 1. Jaringan Internet 2. Komputer 3. Printer 4. Kertas 5. Ballpoint 6. ATK Lainnya |
| Pencatatan Dan Perdataan: Disimpan sebagai data elektronik dan manual |

Dasar Hukum:

1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 35 Tahun 2022 tentang Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum Universitas Negeri Yogyakarta
3. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 53 Tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Rektor Universitas Negeri Yogyakarta Nomor 8 Tahun 2025 tentang Sistem Penjaminan Mutu Internal Universitas Negeri Yogyakarta;

Keterkaitan:

-

Peringatan:

Pemohon atau pelaksana jika tidak mengikuti prosedur sesuai SOP tidak akan terproses secara lancar atau kemungkinan permohonannya tidak dapat dipenuhi.

| No | Uraian prosedur | Pelaksana | | | Mutu Baku | | |
|----|--|-----------|-------|----------|--------------------------|--|--|
| | | Mahasiswa | Dosen | Korprodi | Kelengkapan | Output | Keterangan |
| 1 | Mahasiswa menemui dosen yang bersangkutan untuk mengajukan komplain nilai beserta alasan dan bukti pendukung | | | | Bukti pendukung komplain | | Maksimal 10 hari sejak nilai diumumkan |
| 2 | Dosen memeriksa dokumen dari mahasiswa dan menyampaikan waktu untuk penentuan jawaban | | | | | | |
| 3 | Persetujuan perubahan nilai | | | | | | |
| 4 | Dosen mengubah nilai melalui SIAKAD dan menyerahkan berita acara penanganan komplain nilai kepada Kaprodi | | | | | Perubahan Nilai di SIAKAD | |
| 5 | Korprodi menyerahkan tembusan berita acara penanganan komplain nilai kepada Dekan | | | | | Berita acara penanganan komplain nilai | |
| 6 | Mahasiswa mengajukan keberatan ke Korprodi menggunakan formulir komplain nilai | | | | Formulir komplain nilai | | |
| 7 | Korprodi mempelajari, menelaah, melakukan kajian untuk pengambilan keputusan komplain nilai | | | | Bukti pendukung komplain | | |
| 8 | Korprodi mengambil keputusan perlunya dibentuk tim pemeriksa ulang | | | | | | |
| 9 | Dosen yang bersangkutan berdiskusi dengan kaprodi | | | | Bukti pendukung komplain | | |
| 10 | Korprodi mengundang tim khusus dan berdiskusi mencari solusi | | | | Bukti pendukung komplain | | |

Keterangan:



: Kegiatan dimulai/berakhir,



: Proses/kegiatan eksekusi,



: Kegiatan pengambilan keputusan,



: Arah proses kegiatan