MANAJEMEN KOMPLAIN

Dibuat Oleh	Diperiksa oleh	Disetujui oleh
NRH/MAK	ARS/DAK	FEK/RAK

Catatan Perubahan

Unit Kerja	Nama	Tgl	Bagian	Hal	Bagian yang dirubah

Daftar Distribusi Dokumen

NO.	KODE	NAMA UNIT KERJA	TANDA TANGAN
1	SEN	Senat Universitas	
2	PER	Penasehat Rektor	
3	REK	Rektor	
4	RAK	Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan	
5	RPS	Wakil Rektor Bidang Pengelolaan Sumber Daya	
6	FEB	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	
7	FFP	Fakultas Falsafah dan Peradaban	
8	FIR	Fakultas Ilmu Rekayasa	
9	PMI	Direktorat Perencanaan dan Penjaminan Mutu Internal	
10	DAK	Direktorat Akademik	
11	DKI	Direktorat Kemahasiswaan dan Inkubator Bisnis	
12	DOP	Direktorat Operasi dan Umum	
13	DKP	Direktorat Kerjasama, Pemasaran, dan Hubungan Alumni	

Dibuat Oleh	Diperiksa oleh	Disetujui oleh
NRH/MAK	ARS/DAK	FEK/RAK

NO.	KODE	NAMA UNIT KERJA	TANDA TANGAN
14	DUA	Direktorat Keuangan dan Akuntansi	
15	PPM	Direktorat Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	
16	SEK	Sekretariat Rektorat	
17	PMJ	Prodi Sarjana Manajemen	
18	PMM	Prodi Magister Manajemen	
19	PHI	Prodi Sarjana Ilmu Hubungan Internasional	
20	PMH	Prodi Magister Ilmu Hubungan Internasional	
21	PIK	Prodi Sarjana Ilmu Komunikasi	
22	PMK	Prodi Magister Ilmu Komunikasi	
23	PPS	Prodi Sarjana Psikologi	
24	PFA	Prodi Sarjana Falsafah dan Agama	
25	PMA	Prodi Magister Ilmu Agama Islam	
26	PDV	Prodi Sarjana Desain Komunikasi Visual	
27	PDP	Prodi Sarjana Desain Produk	
28	PTI	Prodi Sarjana Teknik Informatika	
29	MAK	Manajer Akademik	
30	MMV	Manajer Media dan Visual	
31	MHP	Manajer Humas dan Pemasaran	
32	MSD	Manajer Sumber Daya dan Umum	

NO.	KODE	NAMA UNIT KERJA	TANDA TANGAN
33	MTI	Manajer Teknologi Informasi	
34	MAU	Manajer Akuntansi dan Keuangan	
35	MMI	Manajer Penjaminan Mutu Internal	
36	MMP	Manajer Manajemen Pengetahuan	
37	MKA	Manajer Kerjasama dan Hubungan Alumni	
38	MPI	Manajer Satuan Pengawas Internal	

1. Tujuan dan Ruang Lingkup

Prosedur ini dibuat untuk memberikan petunjuk penanganan komplain terhadap layanan di UPM. Ruang Lingkup prosedur ini yaitu mahasiswa, dosen, dan Direktorat Akademik.

2. Referensi

2.1 Peraturan Akademik Tahun 2022.
2.2 Panduan Kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi Dan Penunjang Tahun 2022.

3. Istilah dan Definisi

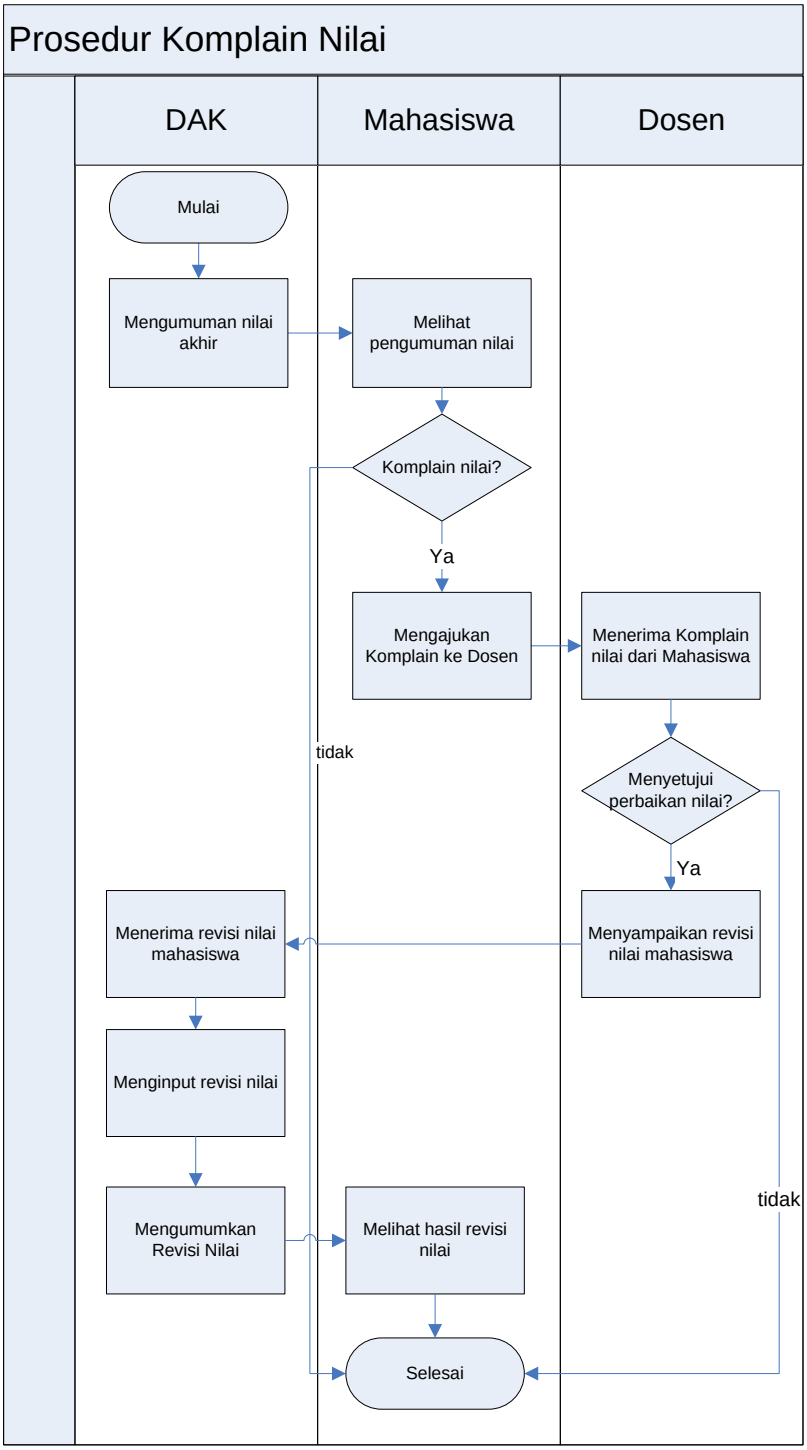
3.1 Manajemen Komplain adalah serangkaian langkah-langkah yang harus diikuti oleh mahasiswa, dosen dan Direktorat Akademik untuk menangani komplain nilai yang diajukan oleh mahasiswa.
3.2 Pengajuan perubahan nilai dilakukan paling lambat 1 (satu) bulan setelah pengumuman nilai akhir
3.3 Nilai yang dikomplain merupakan komponen penilaian yang dilakukan pada mata kuliah.

4. Tanggung Jawab dan Wewenang

Tanggung Jawab	Wewenang
Direktorat Akademik (DAK)	1. Melakukan Pengumuman Nilai Akhir melalui portal akademik mahasiswa atau myParmad. 2. Menerima Revisi Nilai Mahasiswa 3. Menginput Revisi Nilai Mahasiswa 4. Mengumumkan Revisi Nilai Akhir melalui portal akademik mahasiswa atau myParmad.
Mahasiswa	1. Melihat pengumuman nilai melalui portal akademik mahasiswa atau MyParmad. 2. Apabila ada komplain nilai, mahasiswa mengajukan komplain nilai kepada Dosen Matakuliah. 3. Melihat hasil revisi nilai melalui portal akademik mahasiswa atau MyParmad.
Dosen	1. Menerima Komplain Nilai dari mahasiswa. 2. Apabila ada revisi nilai, dosen menyampaikan revisi nilai kepada DAK.

Dibuat Oleh	Diperiksa oleh	Disetujui oleh
NRH/MAK	ARS/DAK	FEK/RAK

5. Rincian Prosedur



Dibuat Oleh	Diperiksa oleh	Disetujui oleh
NRH/MAK	ARS/DAK	FEK/RAK

6. Kriteria Keberhasilan

6.1. Pengajuan revisi nilai mahasiswa diproses 100% paling lambat 1 (satu) bulan setelah pengumuman nilai akhir.

Dibuat Oleh	Diperiksa oleh	Disetujui oleh
NRH/MAK	ARS/DAK	FEK/RAK