

Kode: SOP/BPK/UKM/2017/0700

No. Revisi: 02

Tanggal Terbit: 2 Oktober 2017




Standard Operating Procedure

Layanan Terhadap Stakeholder

PENGESAHAN

Disiapkan oleh: Sekretaris BPK	Diperiksa oleh: Kepala BPK	Disahkan oleh: Rektor
		
Drs. Iwan Hanafi Liwanto, M.M. NIK: 520003	Jane Savitri, S.Psi., M.Si., Psikolog. NIK: 320063	Prof. Ir. Armein Z.R.L., M.Sc., Ph.D. NIK: 221071 REKTOR

PERINGATAN: Milik Universitas Kristen Maranatha dan Tidak Terkendali apabila dibuat dalam bentuk *hardcopy*

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/BPK/UKM/2017/0700
		Tanggal Terbit : 2 Oktober 2017
	Prosedur Layanan Terhadap Stakeholder	No. Revisi : 02
		Halaman : 2 dari 8

DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal	Tanda Tangan/Paraf
1	1	Cover Untuk Legalitas	20 Juni 2016	
2	1	Cover Untuk Legalitas	2 Oktober 2017	
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/BPK/UKM/2017/0700
		Tanggal Terbit : 2 Oktober 2017
	Prosedur Layanan Terhadap Stakeholder	No. Revisi : 02
		Halaman : 3 dari 8

DAFTAR ISI

1. TUJUAN	4
2. RUANG LINGKUP.....	4
3. DEFINISI.....	4
4. DOKUMEN TERKAIT	4
5. PROSEDUR	4
6. FLOWMAP.....	6
7. DISTRIBUSI DOKUMEN.....	7
8. FORMULIR.....	8
9. REFERENSI.....	8

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/BPK/UKM/2017/0700
	Prosedur Layanan Terhadap Stakeholder	Tanggal Terbit : 2 Oktober 2017
		No. Revisi : 02
		Halaman : 4 dari 8

1. TUJUAN

- 1.1 Prosedur ini ditetapkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan staff BPK kepada Stakeholder berjalan secara jelas dan teratur.

2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Prosedur ini berlaku di Universitas Kristen Maranatha.

3. DEFINISI

- 3.1 BPK : Badan Pelayanan Kerohanian.

4. DOKUMEN TERKAIT

- 4.1

5. PROSEDUR

SOP Stakeholder di unit kerja

BPK bekerja atas dasar permintaan dari pihak Stakeholder (tenaga pendidik, tenaga kependidikan, mahasiswa, dan unit/lembaga lain) atau berdasarkan jadwal yang dikeluarkan oleh pihak pembuat jadwal (Bag. Penjangkauan, Bag. Pembinaan, dan Bag. Peribadahan).

- 5.1 Permintaan Tugas dari Stakeholder

5.1.1 Pihak Stakeholder dapat meminta langsung kepada pihak BPK untuk melakukan pelayanan dengan cara menghubungi langsung pihak BPK.

5.1.2 Pihak BPK harus mengkonfirmasi ketersediaannya untuk melayani sesuai dengan pihak Stakeholder.

5.1.3 Setelah melakukan pelayanan, staff BPK yang melayani harus memberikan lembar evaluasi pelayanannya sebagai bahan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/BPK/UKM/2017/0700
	Prosedur Layanan Terhadap Stakeholder	Tanggal Terbit : 2 Oktober 2017
		No. Revisi : 02
		Halaman : 5 dari 8

5.1.4 Lembar evaluasi yang telah diisi harus diserahkan oleh staff yang bersangkutan kepada Ketua BPK.

5.1.5 Ketua BPK harus melakukan tindakan apabila diperlukan.

5.2 Tugas berdasarkan Jadwal

5.2.1 Pihak pembuat jadwal (Bag. Penjangkauan, Bag. Pembinaan, dan Bag. Peribadahan) membuat jadwal rutin untuk 1 bulan pelayanan.


5.2.2 Jadwal tersebut harus diserahkan kepada Ketua BPK untuk dimintai persetujuannya.

5.2.3 Ketua BPK akan memvalidasi jadwal yang telah dibuat, apabila tidak valid maka pihak pembuat jadwal harus merevisi jadwal tersebut. Apabila valid, maka jadwal tersebut harus sesegera mungkin diumumkan 1 minggu sebelum jadwal tersebut berlaku kepada staff BPK.




















5.2.4 Setelah melakukan pelayanan, staff BPK yang melayani harus memberikan lembar evaluasi pelayanannya sebagai bahan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

5.2.5 Lembar evaluasi yang telah diisi harus diserahkan oleh staff yang bersangkutan kepada Ketua BPK.

5.2.6 Ketua BPK harus melakukan tindakan apabila diperlukan.

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/BPK/UKM/2017/0700
		Tanggal Terbit : 2 Oktober 2017
	Prosedur Layanan Terhadap Stakeholder	No. Revisi : 02
		Halaman : 6 dari 8


6. FLOWMAP

		STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR Terhadap Stakeholder								
		Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
No.	Kegiatan	Stakeholder	Staff BPK	Ketua BPK	Bag. Penjangkauan, Bag. Pembinaan, dan Bag. Peribadahan	Kelengkapan	Waktu	Output		
1	Permintaan Tugas dari Stakeholder									
	Pihak Stakeholder dapat meminta langsung kepada pihak BPK untuk melakukan pelayanan dengan cara menghubungi langsung pihak BPK.							Daftar stakeholder	1 hari	Ketersediaan pelayanan
	Pihak BPK harus mengkonfirmasi ketersediaannya untuk melayani sesuai dengan pihak Stakeholder.							Ketersediaan pelayanan	1 hari	Konfirmasi ketersediaan
	Setelah melakukan pelayanan, staff BPK yang melayani harus memberikan lembar evaluasi pelayanannya sebagai bahan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan.							Hasil pelayanan	1 hari	Lembar evaluasi
	Lembar evaluasi yang telah diisi harus diserahkan oleh staff yang bersangkutan kepada Ketua BPK.							Lembar evaluasi	1 hari	Lembar evaluasi
	Ketua BPK harus melakukan tindakan apabila diperlukan.							Lembar evaluasi	1 hari	Tindakan atas evaluasi
2	Tugas berdasarkan Jadwal									
	Pihak pembuat jadwal (Bag. Penjangkauan, Bag. Pembinaan, dan Bag. Peribadahan) membuat jadwal rutin untuk 1 bulan pelayanan.							Rencana jadwal	2 hari	Jadwal rutin
	Jadwal tersebut harus diserahkan kepada Ketua BPK untuk dimintai persetujuannya.							Jadwal rutin	1 hari	Jadwal rutin
	Ketua BPK akan memvalidasi jadwal yang telah dibuat, apabila tidak valid maka pihak pembuat jadwal harus merevisi jadwal tersebut. Apabila valid, maka jadwal tersebut harus sesegera mungkin diumumkan 1 minggu sebelum jadwal tersebut berlaku kepada staff BPK.							Jadwal rutin	1 hari	Revisi jadwal rutin Jadwal rutin
	Setelah melakukan pelayanan, staff BPK yang melayani harus memberikan lembar evaluasi pelayanannya sebagai bahan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan.							Lembar evaluasi	1 hari	Lembar evaluasi
	Lembar evaluasi yang telah diisi harus diserahkan oleh staff yang bersangkutan kepada Ketua BPK.							Lembar evaluasi	1 hari	Lembar evaluasi
	Ketua BPK harus melakukan tindakan apabila diperlukan.							Lembar evaluasi	1 hari	Tindakan atas evaluasi

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/BPK/UKM/2017/0700
		Tanggal Terbit : 2 Oktober 2017
	Prosedur Layanan Terhadap Stakeholder	No. Revisi : 02
		Halaman : 7 dari 8

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/BPK/UKM/2017/0700
		Tanggal Terbit : 2 Oktober 2017
	Prosedur Layanan Terhadap Stakeholder	No. Revisi : 02
		Halaman : 8 dari 8

8. FORMULIR

8.1 BPK.

9. REFERENSI

9.1