




# Standard Operating Procedure

Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Direktur Keuangan	Diperiksa oleh: Wakil Rektor II	Disahkan oleh: Rektor
		
Albert Edward Sianturi, S.E. NIK : 810149	Radiant V. Imbar, S.Kom., M.T. NIK: 730001	Prof. Ir. Armein Z.R.L., M.Sc., Ph.D. NIK: 221071

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DKEU/UKM/2019/4100
		Tanggal Terbit : 15 Oktober 2019
	<b>Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu</b>	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				

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DKEU/UKM/2019/4100
		Tanggal Terbit : 15 Oktober 2019
	<b>Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu</b>	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. FLOWMAP .....	5
7. DISTRIBUSI DOKUMEN .....	6
8. FORMULIR .....	7
9. REFERENSI.....	7

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DKEU/UKM/2019/4100
	<b>Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu</b>	Tanggal Terbit : 15 Oktober 2019
		No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 7

## 1. TUJUAN

- 1.1 Prosedur ini ditetapkan agar proses peningkatan kinerja yang merupakan tindak lanjut dari perbaikan yang berkelanjutan di lingkungan DKEU Universitas Kristen Maranatha berjalan efektif dan efisien.

## 2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Prosedur ini berlaku di lingkungan DKEU Universitas Kristen Maranatha.
- 2.2 Prosedur ini mencakup perbaikan hingga peningkatan untuk kembali pada siklus penetapan program kerja selanjutnya.

## 3. DEFINISI

- 3.1 DKEU : Direktorat Keuangan

## 4. DOKUMEN TERKAIT

## 5. PROSEDUR

- 5.1 Komplain dari *stakeholders* didokumentasikan oleh Tim DKEU
- 5.2 Tim DKEU menyampaikan komplain yang diterima melalui briefing internal
- 5.3 Direktur DKEU memimpin briefing internal DKEU
- 5.4 Direktur DKEU berkoordinasi dengan Kepala Bidang untuk menangani komplain yang masuk dari *stakeholders*
- 5.5 Staf DKEU/Direktur DKEU menangani komplain yang masuk kepada *stakeholders*
- 5.6 Direktur DKEU melakukan evaluasi terhadap penanganan komplain dari *stakeholders* untuk menjamin kebutuhan dan kepuasan *stakeholders*





**Universitas Kristen  
Maranatha**

**Prosedur Peningkatan Kinerja  
dan Efektivitas Manajemen  
Mutu**

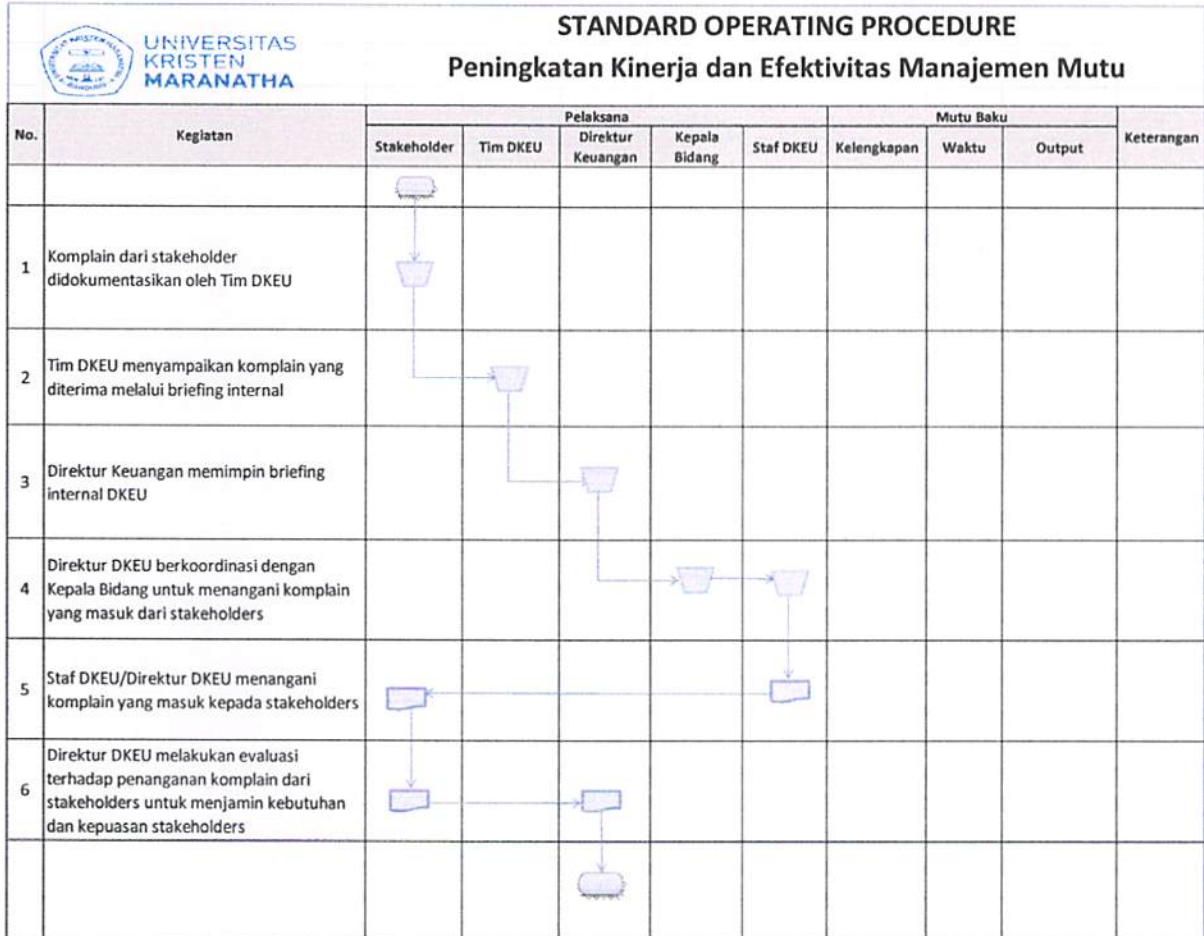
No Dokumen : SOP/DKEU/UKM/2019/4100

Tanggal Terbit : 15 Oktober 2019

No. Revisi : 00

Halaman : 5 dari 7

**6. FLOWMAP**



	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DKEU/UKM/2019/4100
		Tanggal Terbit : 15 Oktober 2019
	<b>Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 7

## 7. DISTRIBUSI DOKUMEN

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

Fakultas/Program 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 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 Strategi, Pengembangan dan Kepemimpinan (BSPK)	√	√	√	√	√
Badan Penjaminan Mutu (BPM)	√	√	√	√	√
Badan Etik dan Pengawas Internal	√	√	√	√	√
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)	√	√	√	√	√
Lembaga Edukasi	√	√	√	√	√
Direktorat Akademik	√	√	√	√	√
Perpustakaan Pusat	√	√	√	√	√
Direktorat Keuangan	√	√	√	√	√
Sekretariat Universitas	√	√	√	√	√
Direktorat Informasi	√	√	√	√	√
Direktorat Kemahasiswaan	√	√	√	√	√
Direktorat Kerja Sama	√	√	√	√	√
Direktorat Sumber Daya dan Pengembangan Insani (DSDI)	√	√	√	√	√
Direktorat Pengelolaan Sarana dan Prasarana	√	√	√	√	√
Direktorat Pemasaran	√	√	√	√	√

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DKEU/UKM/2019/4100
		Tanggal Terbit : 15 Oktober 2019
	<b>Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 7

## 8. FORMULIR

## 9. REFERENSI