

Kode: SOP/SPM/UKM/2021/2300

No. Revisi: 00

Tanggal Terbit: 30 Agustus 2021



# Standard Operating Procedure

## Tinjauan Manajemen

PENGESEHAN		
Disiapkan oleh: Sekretaris SPM	Diperiksa oleh: Ketua SPM	Disahkan oleh: Rektor
  SATUAN PENJAMINAN MUTU	 	 
Fanny Kristine, S.E., S.S., M.M. NIK: 520125	Joni, S.E., M.Si., Ak., Ph.D. NIK: 570006	<b>REKTOR</b> Prof. Sri Widiyantoro, M.Sc., Ph.D.  NIK: 210332

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

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPMUKM/2021/2300
		Tanggal Terbit : 30 Agustus 2021
	<b>Prosedur Tinjauan Manajemen</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 12

### 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/SPMUKM/2021/2300
		Tanggal Terbit : 30 Agustus 2021
	<b>Prosedur Tinjauan Manajemen</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 12

## DAFTAR ISI

1. TUJUAN .....	4
2. RUANG LINGKUP.....	4
3. DEFINISI.....	4
4. DOKUMEN TERKAIT .....	5
5. PROSEDUR .....	5
6. FLOWMAP.....	8
7. DISTRIBUSI DOKUMEN.....	11
8. FORMULIR.....	12
9. REFERENSI.....	12

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPMUKM/2021/2300
		Tanggal Terbit : 30 Agustus 2021
	<b>Prosedur Tinjauan Manajemen</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 12

## 1. TUJUAN

- 1.1 Prosedur ini ditetapkan agar proses pelaksanaan tinjauan manajemen di lingkungan Universitas Kristen Maranatha berjalan efektif dan efisien.

## 2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Prosedur ini berlaku di Universitas Kristen Maranatha.
- 2.2 Prosedur ini mengatur tentang pelaksanaan tinjauan manajemen yang dilaksanakan melalui sebuah Rapat Tinjauan Manajemen (RTM).
- 2.3 Prosedur RTM mencakup perencanaan rapat sampai dengan pengarsipan rekaman hasil rapat (notulen).

## 3. DEFINISI

- 3.1 Rapat Tinjauan Manajemen adalah rapat yang diadakan minimum satu kali setahun pada tingkat Universitas yang dipimpin oleh Rektor dan atau Wakil Rektor yang ditunjuk.
- 3.2 Ketidaksiuaian adalah tidak terpenuhinya persyaratan yang telah ditetapkan pada suatu proses/jasa/barang.
- 3.3 Tindak lanjut adalah aksi yang dilaksanakan setelah adanya temuan audit.
- 3.4 Verifikasi audit adalah konfirmasi melalui penyediaan bukti objektif bahwa persyaratan tertentu telah dipenuhi.
- 3.5 Review adalah kegiatan yang dilakukan untuk menentukan kesesuaian, kecukupan, dan keefektifan masalah yang dibahas untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.
- 3.6 Auditor Internal adalah orang yang diberi tugas oleh Rektor untuk melakukan audit di lingkungan Universitas Kristen Maranatha.
- 3.7 *Auditee* adalah orang yang mewakili unit internal di lingkungan Universitas yang diaudit.

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPMUKM/2021/2300
		Tanggal Terbit : 30 Agustus 2021
	<b>Prosedur Tinjauan Manajemen</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 12

3.8 Unit adalah unsur pelaksana akademik dan non-akademik yang berada di lingkungan Universitas Kristen Maranatha, unsur pelaksana administrasi, dan Unsur Penunjang.

#### 4. DOKUMEN TERKAIT

- 4.1 SOP Audit Mutu Internal Berbasis Risiko
- 4.2 SOP Monitoring dan Evaluasi SPMI
- 4.3 SOP Survei Kepuasan
- 4.4 SOP Penanganan Tindak Lanjut Survei
- 4.5 Undangan Rapat Tinjauan Manajemen
- 4.6 Notulen Rapat Tinjauan Manajemen

#### 5. PROSEDUR

- 5.1 Rektor melalui unit Satuan Penjaminan Mutu (SPM)
  - 5.1.1 Membuat persiapan pelaksanaan tinjauan manajemen dengan melakukan hal-hal sebagai berikut:
    - 5.1.1.1 Menyiapkan dan memastikan kelengkapan bahan rapat masukan tinjauan manajemen mencakup:
      - a. Status tindakan dari rapat tinjauan manajemen sebelumnya.
      - b. Perubahan isu internal dan eksternal yang relevan dengan sistem manajemen mutu.
      - c. Informasi kinerja dan keefektifan dari sistem manajemen mutu, termasuk
        - 1) Survei kepuasan dan umpan balik dari akademik/non akademik atau stakeholders lainnya.
        - 2) Pencapaian sasaran mutu yang telah dipenuhi.
        - 3) Kesesuaian proses akademik dan non-akademik.

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPMUKM/2021/2300
		Tanggal Terbit : 30 Agustus 2021
	<b>Prosedur Tinjauan Manajemen</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 12

- 4) Tindakan ketidaksesuaian dan korektif.
  - 5) Hasil Pemantauan dan pengukuran.
  - 6) Hasil pelaksanaan audit internal sistem manajemen mutu.
- d. Kecukupan Sumber Daya.
  - e. Keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada risiko dan peluang.
  - f. Perubahan-perubahan yang dapat berpengaruh terhadap perbaikan sistem manajemen mutu.
- 5.1.1.2 Keluaran hasil rapat tinjauan manajemen meliputi keputusan dan tindakan yang terkait dengan:
- a. Rekomendasi-rekomendasi untuk perbaikan.
  - b. Keperluan perubahan apapun terhadap sistem manajemen mutu.
  - c. Kebutuhan sumber daya.
- 5.1.1.3 Menyiapkan jadwal pelaksanaan.
- 5.1.1.4 Mendistribusikan undangan yang telah disetujui oleh Rektor, sekurang-kurangnya 1 (satu) minggu sebelum jadwal dilaksanakan dengan menggunakan Undangan Rapat Tinjauan Manajemen.
- 5.1.1.5 Menyerahkan bahan rapat tinjauan manajemen kepada Rektor paling lambat 1 (satu) minggu sebelum pelaksanaan.
- 5.1.5 Melaporkan kinerja sistem manajemen mutu yang dicapai saat ini. (termasuk yang tercantum pada item 5.1.1.1)
- 5.1.6 Melaporkan kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem manajemen mutu.

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPMUKM/2021/2300
		Tanggal Terbit : 30 Agustus 2021
	<b>Prosedur Tinjauan Manajemen</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 12

- 5.2 Rektor melalui unit Satuan Penjaminan Mutu (SPM)
- 5.2.1 Membuat dan menyampaikan rangkuman/notulen hasil rapat tinjauan manajemen.
  - 5.2.2 Membuat dan memastikan hasil rapat tinjauan manajemen sesuai dengan keputusan yang ditetapkan Rektor.
  - 5.2.3 Mendistribusikan hasil rapat tinjauan manajemen yang disetujui oleh Rektor paling lama 5 (lima) hari setelah rapat tinjauan manajemen dilaksanakan.
  - 5.2.4 Mendokumentasikan hasil rapat tinjauan manajemen.
  - 5.2.5 Memonitor dan menverifikasi tindakan perbaikan yang dilaksanakan oleh unit kerja terkait berdasarkan keputusan rapat tinjauan manajemen.

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPMUKM/2021/2300
		Tanggal Terbit : 30 Agustus 2021
	<b>Prosedur Tinjauan Manajemen</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 8 dari 12

## 6. FLOWMAP

		<b>STANDARD OPERATING PROCEDURE TINJAUAN MANAJEMEN</b>							
		Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
No.	Kegiatan	Staf SPM	Unit Kerja	Ketua SPM	Rektor	Kelengkapan	Waktu	Output	Keterangan
Rektor melalui unit Satuan Penjaminan Mutu									
1	Menyiapkan dan memastikan kelengkapan bahan rapat masukan tinjauan manajemen mencakup :					Kelengkapan bahan rapat	14 Hari	Kelengkapan bahan rapat	
	a. Status tindakan dari rapat tinjauan manajemen sebelumnya.					Laporan Rapat Tinjauan Manajemen sebelumnya	-	Follow up Hasil RM Sebelumnya	
	b. Perubahan isu internal dan eksternal yang relevan dengan system manajemen mutu.					Evaluasi Diri (Analisa SWOT)	-	Laporan hasil Evaluasi diri (Analisa SWOT)	
	c. Informasi kinerja dan keefektifan dari system manajemen mutu, termasuk kecenderungan didalam					Laporan Kinerja Unit Kerja	-	Laporan Efektivitas Sistem Mutu	
	1) Survey kepuasan dan umpan balik dari akademik/non akademik atau stakeholders lainnya					Data dan informasi Hasil Survey	-	Laporan hasil Survey	
	2) Pencapaian sasaran mutu yang telah dipenuhi.					Mengumpulkan data Pencapaian Sasaran Mutu seluruh Unit Kerja	-	Laporan Pencapaian Sasaran Mutu	
	3) Kesesuaian proses pendidikan akademik dan non-akademik.					Mengumpulkan data keesesuaian akademik dan Non akademik	-	Laporan Proses Akademik dan Non Akademik	
	4) Tindakan ketidaksesuaian dan korektif					Observasi	-	Laporan NCR	
	5) Hasil Pemantauan dan pengukuran					Observasi	-	Laporan Kinerja dengan menggunakan Teknik Statistik	
	6) Hasil pelaksanaan audit internal sistem manajemen mutu.					Observasi, NCR	-	Laporan Hasil Audit	
	7) Kinerja penyedia eksternal					Observasi	-	Laporan penilaian Suplier	
	d. Kecukupan Sumber Daya					Data SDM, Sarana Pra sarana	-	Laporan Ketenaga kerjaan	
	e. Keefektifan tindakan yang diambil ditujukan pada risiko dan peluang.					Evaluasi Diri (Analisa SWOT)	-	Laporan hasil Evaluasi diri (Analisa SWOT)	
	f. Perubahan-perubahan yang dapat berpengaruh terhadap perbaikan sistem manajemen mutu.					Observasi	-	Laporan Perubahan Sistem Mutu	



**Universitas Kristen  
Maranatha**  
**Prosedur Tinjauan  
Manajemen**

No Dokumen : SOP/SPMUKM/2021/2300  
 Tanggal Terbit : 30 Agustus 2021  
 No. Revisi : 00  
 Halaman : 9 dari 12

No.		Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
			Staf SPM	Unit Kerja	Ketua SPM	Rektor	Kelengkapan	Waktu	Output	
<b>Rektor melalui unit Satuan Penjaminan Mutu</b>										
2		Keluaran hasil rapat tinjauan manajemen meliputi keputusan dan tindakan yang terkait dengan:					Laporan MR	1 Hari	Status Tinda lanjut RM	
	a.	Rekomendasi-rekomendasi untuk perbaikan.					Hasil rapat tinjauan manajemen	-	Rekomendasi untuk perbaikan	
	b.	Keperluan perubahan apapun terhadap system manajemen mutu					Sistem Manajemen Mutu	-	Rekomendasi untuk perbaikan sistem mutu	
	c.	Kebutuhan sumber daya					Observasi	-	laporanKebutuhan Sumber Daya	
		Keseluruhan bahan rapat tinjauan manajemen ditulis di dalam bahan Laporan tinjauan manajemen <i>review</i> .					Bahan Rapat tinjauan manajemen	-	Laporan Tinjauan Manajemen <i>review</i>	
3		Menyiapkan agenda dan jadwal pelaksanaan.					Daftar Manajemen Mutu	-	Agenda dan jadwal pelaksanaan	
4		Mendistribusikan undangan yang telah disetujui oleh Rektor, sekurang-kurangnya 1 (satu) minggu sebelum jadwal dilaksanakan dengan menggunakan Formulir Undangan dan Agenda Rapat Tinjauan Manajemen					Formulir undangan dan agenda rapat tinjauan manajemen	7 Hari	Pendistribusian undangan	
5		Melakukan koordinasi dengan Kepala Unit Kerja terkait mengenai segala persiapan yang diperlukan untuk kelancaran pelaksanaan tinjauan manajemen, mencakup data-data hasil analisis kinerja seluruh Kepala Unit Kerja.					Data-data hasil analisis kinerja seluruh kepala unit kerja	-	Kelancaran pelaksanaan tinjauan manajemen	
6		Menyerahkan bahan rapat tinjauan manajemen kepada Rektor paling lambat 1 (satu) minggu sebelum pelaksanaan.						7 Hari	Bahan rapat tinjauan manajemen	
7		Membuka Rapat Tinjauan Manajemen.					Bahan rapat tinjauan manajemen	-	Rapat tinjauan manajemen	
8		Melaporkan kinerja sistem manajemen mutu yang dicapai saat ini (termasuk yang tercantum pada item 1)					Hasil rapat tinjauan manajemen	-	Laporan Kinerja sistem manajemen mutu	
9		Melaporkan kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem manajemen mutu					Observasi	-	Laporan Kendala-kendala yang dihadapi	



**Universitas Kristen  
Maranatha**  
**Prosedur Tinjauan  
Manajemen**

No Dokumen : SOP/SPMUKM/2021/2300  
 Tanggal Terbit : 30 Agustus 2021  
 No. Revisi : 00  
 Halaman : 10 dari 12

No.		Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
			Staf SPM	Unit Kerja	Ketua SPM	Rektor	Kelengkapan	Waktu	Output	
<b>Rektor melalui unit Satuan Penjaminan Mutu</b>										
1		Membuat dan menyampaikan rangkuman hasil rapat tinjauan manajemen.					Hasil rapat tinjauan manajemen	-	Rangkuman hasil rapat tinjauan manajemen	
2		Menutup rapat tinjauan manajemen.					Rangkuman hasil rapat tinjauan manajemen	-	Penutupan Rapat tinjauan manajemen	
3		Membuat dan memastikan hasil rapat tinjauan manajemen sesuai dengan keputusan yang ditetapkan Rektor.					Keputusan tetapan rektor	-	Hasil rapat tinjauan manajemen	
4		Mendistribusikan hasil rapat tinjauan manajemen yang disetujui oleh Rektor paling lama 3 (tiga) hari setelah rapat tinjauan manajemen dilaksanakan, dengan menggunakan tindak lanjut hasil tinjauan manajemen dengan menggunakan form Keputusan/Hasil Rapat Tinjauan Manajemen.					Form Keputusan/Hasil rapat tinjauan manajemen	3 Hari	Hasil rapat tinjauan manajemen yang disetujui rektor	
5		Mendokumentasikan hasil rapat tinjauan manajemen.					Hasil rapat tinjauan manajemen	-	Dokumentasi Hasil rapat tinjauan manajemen	
6		Ketua SPM Memonitor dan menverifikasi tindakan perbaikan yang dilaksanakan oleh unit kerja terkait berdasarkan keputusan rapat tinjauan manajemen.					Keputusan rapat tinjauan manajemen	-	Observasi, Verifikasi tindakan perbaikan	

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPMUKM/2021/2300
		Tanggal Terbit : 30 Agustus 2021
	<b>Prosedur Tinjauan Manajemen</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 11 dari 12

## 7. DISTRIBUSI DOKUMEN

Tabel daftar distribusi dokumen ke seluruh unit kerja Akademik dan Non-Akademik.

 <b>DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN</b>	
Fakultas/Program Studi/Direktorat/Badan/Lembaga/Unit	Prosedur
Rektorat	√
Fakultas Kedokteran	√
Program Studi Pendidikan Dokter	√
Fakultas Teknik	√
Program Sarjana Teknik Sipil	√
Program Sarjana Teknik Elektro	√
Program Sarjana Teknik Industri	√
Program Sarjana Sistem Komputer	√
Fakultas Psikologi	√
Program Sarjana Psikologi	√
Program Magister Psikologi Profesi	√
Program Magister Psikologi Sains	√
Fakultas Sastra	√
Program Sarjana Sastra Inggris	√
Program Sarjana Sastra Jepang	√
Program Sarjana Sastra China	√
Program D-III Bahasa Mandarin	√
Fakultas Ekonomi	√
Program Sarjana Akuntansi	√
Program Sarjana Manajemen	√
Program Magister Akuntansi	√
Program Magister Manajemen	√
Fakultas Seni Rupa dan Desain	√
Program Diploma-III Seni Rupa dan Desain	√
Program Sarjana Seni Rupa Murni	√
Program Sarjana Desain Komunikasi Visual	√
Program Sarjana Desain Interior	√
Program Sarjana Arsitektur	√
Fakultas Teknologi Informasi	√
Program Sarjana Teknik Informatika	√
Program Sarjana Sistem Informasi	√
Program Magister Ilmu Komputer	√

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPMUKM/2021/2300
		Tanggal Terbit : 30 Agustus 2021
	<b>Prosedur Tinjauan Manajemen</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 12 dari 12

 <b>DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN</b>	
Fakultas/Program Studi/Direktorat/Badan/Lembaga/Unit	Prosedur
Fakultas Hukum	√
Program Sarjana Ilmu Hukum	√
Fakultas Kedokteran Gigi	√
Program Sarjana Pendidikan Dokter Gigi	√
Program Pendidikan Profesi Dokter Gigi	√
Badan Pelayanan Kerohanian	√
Satuan Penjaminan Mutu	√
Satuan Pengawas Institusi	√
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	√
Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik	√
Direktorat Sumber Daya Insani	√
Direktorat Administrasi dan Komunikasi Universitas	√
Direktorat Keuangan dan Pengembangan Strategi	√
Direktorat Sarana dan Prasarana	√
Direktorat Akademik	√
UPT. Perpustakaan	√
Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi	√
Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni	√
Direktorat Kemitraan, Inovasi dan Kewirausahaan	√
Direktorat Penelusuran Bakat dan Admisi	√

## 8. FORMULIR

-

## 9. REFERENSI

- 9.1 Klausul 8.7 tentang pengendalian produk dan jasa yang tidak sesuai
- 9.2 Klausul 9.2 tentang audit internal
- 9.3 Klausul 10.2 tentang tindakan perbaikan dan pencegahan