

Kode: SOP/DK/UKM/2022/3200




No. Revisi:01

Tanggal Terbit: 08 Desember 2022



Standard Operating Procedure

Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Ketua Bidang Relasi Institusi dan Korporasi	Diperiksa oleh: Direktur Kemitraan	Disahkan oleh: Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Inovasi dan Kemitraan
		
Agung Tyastuti Dinar K.S., S.H. NIK: 810463	Dr. Surya Setyawan, S.E., M.Si. NIK: 520026	Dr. Krismanto Kusbiantoro, S.T., M.T. NIK: 630012

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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DK/UKM/2022/3200
		Tanggal Terbit : 08 Desember 2022
	Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	No. Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 7


DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal
1			
2			
3			
4			
5			

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DK/UKM/2022/3200
		Tanggal Terbit : 08 Desember 2022
	Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DK/UKM/2022/3200
		Tanggal Terbit : 08 Desember 2022
	Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 7

1. TUJUAN

Prosedur ini ditetapkan untuk memastikan proses peningkatan kinerja yang merupakan tindak lanjut dari perbaikan yang berkelanjutan di Direktorat Kemitraan (DK) Universitas Kristen Maranatha (UKM) agar dapat berjalan dengan baik dan benar.

2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Prosedur ini berlaku di Lingkungan DK.
- 2.2 Prosedur ini mencakup perbaikan hingga peningkatan untuk Kembali pada siklus penetapan program kerja selanjutnya.

3. DEFINISI


- 3.1 Direktorat Kemitraan (DK) adalah suatu Unit Kerja Universitas (UKU) yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjalin dan membina hubungan kemitraan antara UKM dan institusi mitra.

4. DOKUMEN TERKAIT

-









5. PROSEDUR

- 5.1 DK menerima aduan (*complain*) dari stakeholder dan didokumentasikan oleh Staf Administrasi DK.
- 5.2 Staf Administrasi DK menyampaikan aduan kepada Direktur Kemitraan.
- 5.3 Direktur Kemitraan membawakan laporan aduan ke rapat DK.
- 5.4 Direktur Kemitraan berkoordinasi dengan Kepala Bidang untuk menangani aduan dari stakeholder.
- 5.5 Tim Direktorat Kemitraan menangani aduan yang ada dengan cara berinteraksi dengan stakeholder baik lisan maupun tertulis.

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DK/UKM/2022/3200
		Tanggal Terbit : 08 Desember 2022
	Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 7


5.6 Direktur Kemitraan melakukan evaluasi terhadap penanganan aduan dari stakeholders untuk menjamin kebutuhan dan kepuasan stakeholder.


6. FLOWMAP

		STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE						
		Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu						
No.	Kegiatan	Mutu Baku						Keterangan
		Direktur	DK	Stakeholder	Kelengkapan	Waktu	Output	
								
1	DK menerima aduan (complain) dari stakeholder dan didokumentasikan oleh Staf Administrasi DK.							
2	Staf Administrasi DK menyampaikan aduan kepada Direktur Kemitraan.							
3	Direktur Kemitraan membawakan laporan aduan ke rapat DK.							
4	Direktur Kemitraan berkoordinasi dengan Kepala Bidang untuk menangani aduan dari stakeholder.							
5	Tim Direktorat Kemitraan menangani aduan yang ada dengan cara berinteraksi dengan stakeholder baik lisan maupun tertulis.							
6	Direktur Kemitraan melakukan evaluasi terhadap penanganan aduan dari stakeholders untuk menjamin kebutuhan dan							
								

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DK/UKM/2022/3200
		Tanggal Terbit : 08 Desember 2022
	Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 7

7. DISTRIBUSI DOKUMEN

	DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	
	Fakultas/Program Studi/Satuan/Badan/Direktorat/Lembaga/Unit	Dokumen 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	√	
Fakultas Bahasa dan Budaya	√	
Program Sarjana Sastra Inggris	√	
Program Sarjana Sastra Jepang	√	
Program Sarjana Sastra China	√	
Program Diploma-III Bahasa Mandarin	√	
Fakultas Bisnis	√	
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	√	

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DK/UKM/2022/3200
	Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	Tanggal Terbit : 08 Desember 2022
		No. Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 7

Program Sarjana Teknik Informatika	√
Program Sarjana Sistem Informasi	√
Program Magister Ilmu Komputer	√
Fakultas Hukum	√
Program Sarjana Ilmu Hukum	√
Fakultas Kedokteran Gigi	√
Program Sarjana Pendidikan Dokter Gigi	√
Program Pendidikan Profesi Dokter Gigi	√
Satuan Pengawas Institusi	√
Satuan Penjaminan Mutu	√
Badan Pelayanan Kerohanian	√
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	√
Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik	√
Lembaga Pengembangan Inovasi dan Kewirausahaan	√
Direktorat Akademik	√
Direktorat Keuangan dan Pengembangan Strategi	√
Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi	√
Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni	√
Direktorat Kemitraan	√
Direktorat Sumber Daya Insani	√
Direktorat Sarana dan Prasarana	√
UPT Perpustakaan	√
UPT Bahasa	√
Direktorat Administrasi dan Komunikasi Universitas	√
Direktorat Penelusuran Bakat dan Admisi	√

8. FORMULIR

- Laporan Aduan DK

9. REFERENSI

9.1 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi

9.2 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 14 Tahun 2014 tentang

Kerja Sama Perguruan Tinggi