

Kode: SOP/BPK/UKM/2022/1300

No. Revisi: 00

Tanggal Terbit: 21 November 2022



Standard Operating Procedure

Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Sekretaris	Diperiksa oleh: Ketua BPK	Disahkan oleh: Pendeta Universitas
		
Andriana Drajat Pandawi Dewi, S.E., M.M. NIK : 810161	Rita Christina Maukar, S.Sos., M.Div., M.Si. NIK : 810228	Pdt. Yohanes bambang Mulyono, M.Th. NIK : 050002

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/BPK/UKM/2022/1300
		Tanggal Terbit : 21 November 2022
	Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	No. Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 7

DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/BPK/UKM/2022/1300
		Tanggal Terbit : 21 November 2022
	Prosedur 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/BPK/UKM/2022/1300
		Tanggal Terbit : 21 November 2022
	Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 7

1. TUJUAN

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

2. RUANG LINGKUP

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

3. DEFINISI

BPK : Badan Pelayanan Kerohanian

4. DOKUMEN TERKAIT










Dokumen rekap komplain

5. PROSEDUR

- 5.1. Komplain dari *stakeholders* didokumentasikan oleh Staf BPK
- 5.2. Staf BPK menyampaikan komplain yang diterima kepada Ketua BPK
- 5.3. Ketua BPK memimpin rapat mingguan BPK
- 5.4. Ketua BPK berkoordinasi dengan Sekretaris BPK untuk menangani komplain yang masuk dari *stakeholders*
- 5.5. Staf BPK/Ketua BPK menangani komplain yang masuk kepada *stakeholders*
- 5.6. Ketua BPK melakukan evaluasi terhadap penanganan komplain dari *stakeholders* untuk menjamin kebutuhan dan kepuasan *stakeholders*

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/BPK/UKM/2022/1300
		Tanggal Terbit : 21 November 2022
	Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 7

6. FLOWMAP

		STANDARD OPERATING PROCEDURE						
		Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu						
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Staf BPK	Ketua BPK	Sekretaris BPK	Kelengkapan	Waktu	Output	
								
1	Komplain dari stakeholders didokumentasikan oleh Staf BPK				Rekap komplain	1 hari	Hasil rapat	
2	Komplain dari stakeholders didokumentasikan oleh Staf BPK				Rekap komplain	1 hari		
3	Ketua BPK memimpin rapat mingguan BPK				Rekap komplain	1 hari		
4	Ketua BPK berkoordinasi dengan Sekretaris BPK untuk menangani komplain yang masuk dari stakeholders				Rekap komplain	1 hari		
5	Staf BPK/Ketua BPK menangani komplain yang masuk kepada stakeholders				Rekap komplain	1 hari		
6	Ketua BPK melakukan evaluasi terhadap penanganan komplain dari stakeholders untuk menjamin kebutuhan dan kepuasan stakeholders				Evaluasi Komplain	1 hari		
					Evaluasi Komplain	1 hari		

Universitas Kristen Maranatha Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	No Dokumen : SOP/BPK/UKM/2022/1300
	Tanggal Terbit : 21 November 2022
	No. Revisi : 00
	Halaman : 6 dari 7

7. DISTRIBUSI DOKUMEN

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

 DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	
Fakultas/Program Studi/Direktorat/Badan/Lembaga/Unit	Prosedur
Fakultas Kedokteran	√
Program Sarjana Kedokteran	√
Magister Penuaan Kulit dan Estetika	√
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 Bahasa dan Budaya	√
Program Sarjana Sastra Inggris	√
Program Sarjana Sastra Jepang	√
Program Sarjana Sastra China	√
Program D-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	√
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	√
Rektorat	√
Badan Pelayanan Kerohanian	√
Satuan Penjaminan Mutu	√
Satuan Pengawas Internal	√
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	√
Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik	√
Lembaga Pengembangan Inovasi dan Kewirausahaan	√
Direktorat Sumber Daya Insani	√
Direktorat Administrasi dan Komunikasi Universitas	√
Direktorat Keuangan dan Pengembangan Strategi	√
Direktorat Sarana dan Prasarana	√
Direktorat Akademik	√
UPT. Perpustakaan	√
UPT. Bahasa	√
Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi	√
Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni	√
Direktorat Kemitraan	√
Direktorat Penelusuran Bakat dan Admisi	√

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/BPK/UKM/2022/1300
		Tanggal Terbit : 21 November 2022
	Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	No. Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 7

8. FORMULIR

-

9. REFERENSI

-