

Kode: SOP/DSDI/UKM/2021/8100



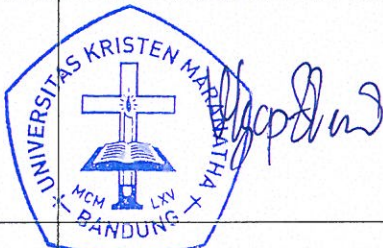
No. Revisi: 00

Tanggal Terbit: 12 Juli 2021



# Standard Operating Procedure

## Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Sistem Manajemen Mutu

PENGESEAHAN		
Disiapkan oleh: Kabid. Pengembangan SDI	Diperiksa oleh: Direktur Sumber Daya Insani	Disahkan oleh: Wakil Rektor Sumber Daya
		
Marisca Yessica Sirait, S.E. NIK: 810330	DIREKTORAT SUMBER DAYA INSANI Nova Natalia Maria, S.S., M.M. NIK: 810193	Ir. Olga C. Pattipawaej, M.S., Ph.D. NIK: 210289

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSDI/UKM/2021/8100
		Tanggal Terbit : 12 Juli 2021
	<b>Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Sistem 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				
10				

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSDI/UKM/2021/8100
		Tanggal Terbit : 12 Juli 2021
	<b>Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Sistem 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/DSDI/UKM/2021/8100
	<b>Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Sistem Manajemen Mutu</b>	Tanggal Terbit : 12 Juli 2021
		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 DSDI berjalan efektif dan efisien.

## 2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Prosedur ini berlaku di DSDI.

## 3. DEFINISI

- 3.1 DSDI: Direktorat Sumber Daya Insani

## 4. DOKUMEN TERKAIT

- 4.1 -

## 5. PROSEDUR

- 5.1 Komplain dari *stakeholders*, masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah didokumentasikan oleh staf DSDI.
- 5.2 Staf DSDI menyampaikan komplain dari *stakeholders*, masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah yang diterima kepada Ketua Bidang masing-masing.
- 5.3 Ketua bidang menyampaikan komplain dari *stakeholders*, masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah yang diterima kepada Direktur SDI.
- 5.4 Direktur SDI memimpin rapat mingguan DSDI.
- 5.5 Direktur SDI berkoordinasi dengan Ketua Bidang untuk menangani komplain dari *stakeholders*, masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah.
- 5.6 Direktur SDI atau Ketua Bidang atau Staf BPM menangani komplain dari *stakeholders*, masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah.

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSDI/UKM/2021/8100
		Tanggal Terbit : 12 Juli 2021
	<b>Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Sistem Manajemen Mutu</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 7

5.7 Direktur SDI melakukan evaluasi terhadap penanganan komplain dari *stakeholders*, masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah untuk menjamin kebutuhan dan kepuasan *stakeholders*.


## 6. FLOWMAP

 <b>UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA</b>		<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENINGKATAN KINERJA DAN EFEKTIVITAS SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>						
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		Keterangan	
		Staf DSDI	Ketua Bidang	Direktur SDI	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Komplain dari <i>stakeholders</i> , masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah didokumentasikan oleh staf DSDI.				Komplain dari <i>stakeholders</i> , masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah	1 hari	Rekap Komplain dari <i>stakeholders</i> , masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah	
2	Staf DSDI menyampaikan komplain dari <i>stakeholders</i> , masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah yang diterima kepada Ketua Bidang masing-masing.				Rekap Komplain dari <i>stakeholders</i> , masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah	1 hari	Rekap Komplain dari <i>stakeholders</i> , masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah	
3	Ketua bidang menyampaikan komplain dari <i>stakeholders</i> , masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah yang diterima kepada Direktur SDI.				Rekap Komplain dari <i>stakeholders</i> , masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah	1 hari	Rekap Komplain dari <i>stakeholders</i> , masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah	
4	Direktur SDI memimpin rapat mingguan DSDI.				Rekap Komplain dari <i>stakeholders</i> , masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah	1 hari	Hasil Rapat	
5	Direktur SDI berkoordinasi dengan Ketua Bidang untuk menangani komplain dari <i>stakeholders</i> , masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah.				Hasil Rapat	1 hari	Hasil Evaluasi	
6	Direktur SDI atau Ketua Bidang atau Staf BPM menangani komplain dari <i>stakeholders</i> , masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah.				Hasil Evaluasi	1 hari		
7	Direktur SDI melakukan evaluasi terhadap penanganan komplain dari <i>stakeholders</i> , masukan dari rapat internal, dan perubahan peraturan pemerintah untuk menjamin kebutuhan dan kepuasan <i>stakeholders</i> .				Hasil Evaluasi	1 hari		
8	Selesai							

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSDI/UKM/2021/8100
		Tanggal Terbit : 12 Juli 2021
	<b>Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Sistem 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

	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 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	√	
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 Edukasi	√	
Direktorat Akademik	√	
Direktorat Keuangan dan Pengembangan Strategi	√	
Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi	√	
Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni	√	
Direktorat Kemitraan, Inovasi dan Kewirausahaan	√	
Direktorat Sumber Daya Insani	√	
Direktorat Sarana dan Prasarana	√	
UPT Perpustakaan	√	
Direktorat Administrasi dan Komunikasi Universitas	√	
Direktorat Marketing dan Admisi	√	

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DSDI/UKM/2021/8100
		Tanggal Terbit : 12 Juli 2021
	<b>Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Sistem Manajemen Mutu</b>	No. Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 7

## 8. FORMULIR

8.1 -

## 9. REFERENSI

9.1 -