

Kode: SOP/SPM/UKM/2023/0900

No. Revisi: 04


Tanggal Terbit: 16 November 2023



Standard Operating Procedure


Penanganan Keluhan dan Evaluasi Keluhan

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu	Diperiksa oleh: Ketua Satuan Penjaminan Mutu	Disahkan oleh: Rektor
	 	 
Fanny Kristine, S.E., S.S., M.M. NIK: 520125	Joni, S.E., M.Si., Ak., Ph.D. NIK: 570006	REKTOR Prof. Ir. Sri Widiyantoro, M.Sc., Ph.D.* NIK: 210332

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/0900
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	Prosedur Penanganan Keluhan dan Evaluasi Keluhan	No. Revisi : 04
		Halaman : 2 dari 8


DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal
1	1	Cover untuk Legalitas	20 Juni 2016
2	1	Cover untuk Legalitas	2 Oktober 2017
3	7	Prosedur, Flowmap, Daftar Distribusi Dokumen	2 Juli 2018
4	1	Cover untuk Legalitas	16 November 2023
5	4-7	Prosedur, Flowmap, Daftar Distribusi Dokumen	16 November 2023
6			
7			

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/0900
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	Prosedur Penanganan Keluhan dan Evaluasi Keluhan	No. Revisi : 04
		Halaman : 3 dari 8

DAFTAR ISI

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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/0900
	Prosedur Penanganan Keluhan dan Evaluasi Keluhan	Tanggal Terbit : 16 November 2023
		No. Revisi : 04
		Halaman : 4 dari 8

1. TUJUAN

Untuk memberikan penjelasan mengenai prosedur Penanganan Keluhan dan Evaluasi Keluhan di SPM Universitas Kristen Maranatha yang baik dan benar.

2. RUANG LINGKUP

Satuan Penjaminan Mutu.

3. DEFINISI


3.1. **SPM:** Satuan Penjaminan Mutu.

4. DOKUMEN TERKAIT


4.1 -

5. PROSEDUR









- 5.1. Ketua SPM mendapatkan keluhan dari *stakeholders* di Universitas Kristen Maranatha terkait dengan sistem mutu yang ditetapkan oleh pimpinan universitas.
- 5.2. Keluhan ditampung dan dicatat dalam dokumen oleh Staf SPM.
- 5.3. Ketua SPM segera menangani keluhan dengan cara melihat dari kasus yang ditangani, apabila kasus tersebut dapat langsung ditangani, maka akan dikirim personil untuk menangani. Apabila kasus harus membutuhkan keputusan pihak yang berwenang dalam hal ini pimpinan universitas, maka akan dibicarakan dalam rapat SPM.
- 5.4. Hasil rapat berupa saran dan masukan atau pemecahan masalah, disampaikan secara tertulis oleh staf SPM, kemudian Ketua SPM melaporkan kepada Rektor agar dapat segera ditangani.


	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/0900
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	Prosedur Penanganan Keluhan dan Evaluasi Keluhan	No. Revisi : 04
		Halaman : 5 dari 8

- 5.5. Keluhan yang sudah ditindaklanjuti, selanjutnya di evaluasi di tingkat internal SPM.
- 5.6. Hasil evaluasi disampaikan secara tertulis kepada para pihak yang berkepentingan.

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/0900
	Prosedur Penanganan Keluhan dan Evaluasi Keluhan	Tanggal Terbit : 16 November 2023
		No. Revisi : 04
		Halaman : 6 dari 8

6. FLOWMAP

		 UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA STANDARD OPERATING PROCEDURE Penanganan Keluhan dan Evaluasi Keluhan							
		Pelaksana			Pihak yang berkepentingan	Mutu Baku			Keterangan
No.	Kegiatan	Ketua SPM	Staf SPM	Rektor		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Ketua SPM mendapatkan keluhan dari stakeholders di Universitas Kristen Maranatha terkait dengan sistem mutu yang ditetapkan oleh pimpinan universitas.					Keluhan	1 hari	Pencatatan Keluhan	
2	Keluhan ditampung dan dicatat dalam dokumen oleh Staf SPM.					Pencatatan Keluhan	1 hari	Pencatatan Keluhan	
3	Ketua SPM segera menangani keluhan dengan cara melihat dari kasus yang ditangani, apabila kasus tersebut dapat langsung ditangani, maka akan dikirim personil untuk menangani. Apabila kasus harus membutuhkan keputusan pihak yang berwenang dalam hal ini pimpinan universitas, maka akan dibicarakan dalam rapat SPM.					Pencatatan Keluhan	1 hari	Penanganan Keluhan	
4	Hasil rapat berupa saran dan masukan atau pemecahan masalah, disampaikan secara tertulis oleh staf SPM, kemudian Ketua SPM melaporkan kepada Rektor agar dapat segera ditangani.					Rapat	1 hari	Hasil Rapat	
5	Keluhan yang sudah ditindaklanjuti, selanjutnya di evaluasi di tingkat internal SPM.					Keluhan yang telah ditindaklanjuti	1 hari	Keluhan yang telah ditindaklanjuti	
6	Hasil evaluasi disampaikan secara tertulis kepada para pihak yang berkepentingan.					Hasil Evaluasi	1 hari	Penyampaian hasil evaluasi	
									

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/0900
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	Prosedur Penanganan Keluhan dan Evaluasi Keluhan	No. Revisi : 04
		Halaman : 7 dari 8

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/SPM/UKM/2023/0900
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	Prosedur Penanganan Keluhan dan Evaluasi Keluhan	No. Revisi : 04
		Halaman : 8 dari 8

8. FORMULIR

8.1 -

9. REFERENSI

9.1. -