

Kode: SOP/SPM/UKM/2023/1200

No. Revisi: 02

Tanggal Terbit: 16 November 2023




Standard Operating Procedure

Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu


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

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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/1200
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	No. Revisi : 02
		Halaman : 2 dari 7


DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal
1	3-7	Prosedur, Flowmap, Daftar Distribusi Dokumen	2 Juli 2018
2	1	Cover untuk Legalitas	16 November 2023
3	4-6	Prosedur, Flowmap, Daftar Distribusi Dokumen	
4			
5			
6			
7			
8			

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/1200
	Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	Tanggal Terbit : 16 November 2023
		No. Revisi : 02
		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/SPM/UKM/2023/1200
	Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	Tanggal Terbit : 16 November 2023
		No. Revisi : 02
		Halaman : 4 dari 7

1. TUJUAN

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

2. RUANG LINGKUP

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

3. DEFINISI


- 3.1. SPM : Satuan Penjaminan Mutu.

4. DOKUMEN TERKAIT












- 4.1 -


5. PROSEDUR

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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/1200
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	No. Revisi : 02
		Halaman : 5 dari 7


6. FLOWMAP


 UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA		STANDARD OPERATING PROCEDURE Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu						
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Staf SPM	Ketua SPM	Kepala Bidang SPM	Kelengkapan	Waktu	Output	
								
1	Komplain dari stakeholders didokumentasikan oleh staf SPM				rekap komplain	1 hari	Hasil Rapat	
2	Staf SPM menyampaikan komplain yang diterima kepada Ketua SPM				rekap komplain	1 hari		
3	Ketua SPM memimpin rapat mingguan SPM				rapat mingguan	1 hari		
4	Ketua SPM berkoordinasi dengan Kepala Bidang untuk menangani komplain yang masuk dari stakeholders				rekap komplain	1 hari		
5	Staf SPM/Pimpinan SPM menangani komplain yang masuk kepada stakeholders				rekap komplain	1 hari		
6	Ketua SPM melakukan evaluasi terhadap penanganan komplain dari stakeholders untuk menjamin kebutuhan dan kepuasan stakeholders				evaluasi komplain	1 hari		
					evaluasi komplain	1 hari		

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2023/1200
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	No. Revisi : 02
		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/SPM/UKM/2023/1200
		Tanggal Terbit : 16 November 2023
	Prosedur Peningkatan Kinerja dan Efektivitas Manajemen Mutu	No. Revisi : 02
		Halaman : 7 dari 7

8. FORMULIR

8.1 -

9. REFERENSI

9.1. -