

Kode: SOP/DK/UKM/2022/1100




No. Revisi:01

Tanggal Terbit: 08 Desember 2022




# Standard Operating Procedure

## Evaluasi Kepuasan Internal


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*

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DK/UKM/2022/1100
		Tanggal Terbit : 08 Desember 2022
	<b>Evaluasi Kepuasan Internal</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 2 dari 8


### DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal
1	1	Kode SOP berubah dari SOP/DKIK/UKM/2020/0100 menjadi SOP/DK/UKM/2022/0100 dikarenakan ada perubahan nama unit dan isi SOP	8 Desember 2022
	4, 5, 6	Mengganti nama Direktorat Kemitraan, Inovasi dan Kewirausahaan (DKIK) menjadi Direktorat Kemitraan (DK)	
	7, 8	Menyesuaikan nama Lembaga/Direktorat	
3			

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DK/UKM/2022/1100
		Tanggal Terbit : 08 Desember 2022
	<b>Evaluasi Kepuasan Internal</b>	No. Revisi : 01
		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

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DK/UKM/2022/1100
		Tanggal Terbit : 08 Desember 2022
	<b>Evaluasi Kepuasan Internal</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 4 dari 8

## 1. TUJUAN

Prosedur ini ditetapkan untuk memastikan kualitas layanan Direktorat Kemitraan, Inovasi, dan Kewirausahaan berjalan dengan baik dan benar.

## 2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Prosedur ini berlaku di Lingkungan Universitas Kristen Maranatha baik akademik dan non-akademik.
- 2.2 Prosedur ini mencakup perencanaan untuk melakukan evaluasi sampai pada pembuatan hasil laporan evaluasi.

## 3. DEFINISI


- 3.1 Direktorat Kemitraan (DK) adalah suatu Unit Kerja Universitas yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjalin dan membina hubungan kemitraan antara UKM dan institusi mitra.
- 3.2 Pihak internal UKM adalah pihak Rektorat, Dekanat, Program Studi, dan Unit Kerja Universitas yang terdapat di lingkungan UKM yang menerima atau mendapatkan layanan dari DK.

## 4. DOKUMEN TERKAIT


- 4.1 Formulir Evaluasi Kepuasan Internal UKM

## 5. PROSEDUR


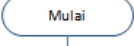
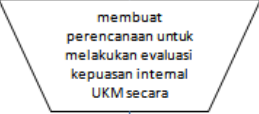
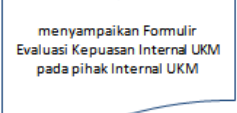
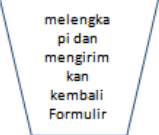

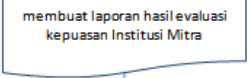

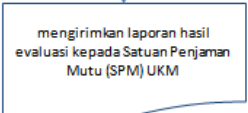

- 5.1 DK membuat perencanaan untuk melakukan evaluasi kepuasan internal UKM secara periodik.
- 5.2 DK menyampaikan Formulir Evaluasi Kepuasan Internal UKM pada pihak Internal UKM.


	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DK/UKM/2022/1100
		Tanggal Terbit : 08 Desember 2022
	<b>Evaluasi Kepuasan Internal</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 5 dari 8

- 5.3 Pihak internal UKM melengkapi dan mengirimkan kembali Formulir Evaluasi Kepuasan Mitra pada DK.
- 5.4 DK membuat laporan hasil evaluasi kepuasan Institusi Mitra.
- 5.5 DK mengarsipkan laporan hasil evaluasi untuk bahan pertimbangan kelanjutan kerja sama dengan Institusi Mitra serta untuk kepentingan audit internal dan eksternal.
- 5.6 DK mengirimkan laporan hasil evaluasi kepada Satuan Penjamin Mutu (SPM) UKM.


	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DK/UKM/2022/1100
		Tanggal Terbit : 08 Desember 2022
	<b>Evaluasi Kepuasan Internal</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 6 dari 8


## 6. FLOWMAP

 <b>UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA</b> <b>STANDAR OPERATIONAL PROCEDURE</b> <b>Prosedur Evaluasi Kepuasan Internal</b>							
No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pihak Internal UKM	DK	Kelengkapan	Waktu	Output	
							
1	DK membuat perencanaan untuk melakukan evaluasi kepuasan internal UKM secara periodik						
2	DK menyampaikan Formulir Evaluasi Kepuasan Internal UKM pada pihak Internal UKM						
3	Pihak internal UKM melengkapi dan mengirimkan kembali Formulir Evaluasi Kepuasan Mitra pada DK						
4	Berdasarkan formulir pembuatan dokumen kerja sama, pihak internal UKM membuat draf dokumen kerja sama						
5	DK membuat laporan hasil evaluasi kepuasan Institusi Mitra						
6	DK mengarsipkan laporan hasil evaluasi untuk bahan pertimbangan kelanjutan kerja sama dengan Institusi Mitra serta untuk kepentingan audit internal dan eksternal						
7	DK mengirimkan laporan hasil evaluasi kepada Satuan Penjamin Mutu (SPM) UKM						
							

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DK/UKM/2022/1100
		Tanggal Terbit : 08 Desember 2022
	<b>Evaluasi Kepuasan Internal</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 7 dari 8

## 7. DISTRIBUSI DOKUMEN

	
<b>DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN</b>	
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	√
Program Sarjana Teknik Informatika	√
Program Sarjana Sistem Informasi	√

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DK/UKM/2022/1100
		Tanggal Terbit : 08 Desember 2022
	<b>Evaluasi Kepuasan Internal</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 8 dari 8

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

Formulir Evaluasi Kepuasan Internal UKM

## 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

9.3 Surat Keputusan Rektor Universitas Kristen Maranatha Nomor 002/SK/MNJ/UKM/II/2017 tentang Pedoman Kerja Sama di Lingkungan Universitas Kristen Maranatha