

Kode: SOP/DPBA/UKM/2021/1500

No. Revisi:00

Tanggal Terbit: 7 Desember 2021




Standard Operating Procedure

SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDER


PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Staf Administrasi	Diperiksa oleh: Direktur Penelusuran Bakat dan Admisi	Disahkan oleh: Sekretaris Umum Universitas
		
Debora Novita Helena Nangoi, S.E. NIK: 810533	Jonathan Edwin Handoko, S.E., M.M. NIK: 810496	Robby Yussac Tallar, Ph.D. NIK: 210292

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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DPBA/UKM/2021/1500
		Tanggal Terbit : 7 Desember 2021
	Survei Kepuasan Stakeholder	No. Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 8


DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal	Tanda Tangan/Paraf
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DPBA/UKM/2021/1500
		Tanggal Terbit : 7 Desember 2021
	Survei Kepuasan Stakeholder	No. Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 8

DAFTAR ISI

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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DPBA/UKM/2021/1500
	Survei Kepuasan Stakeholder	Tanggal Terbit : 7 Desember 2021
		No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 8

1. TUJUAN

Untuk memastikan bahwa alur survei stakeholder dapat dilaksanakan dengan baik serta sesuai dengan prosedur yang ada.

2. RUANG LINGKUP

Direktorat Penelusuran Bakat dan Admisi

3. DEFINISI

Survei Kepuasan *stakeholder*: Survei yang dilaksanakan bagi pihak yang berhubungan langsung dengan Direktorat Penelusuran Bakat dan Admisi. Survei ini diperlukan agar Direktorat Penelusuran Bakat dan Admisi dan mengetahui kualitas layanan serta program yang ditawarkan dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang sesuai dengan target.


Link google form survei kepuasan *stakeholder*: berisi daftar pertanyaan untuk *customer* yang datang ke Universitas setelah mendapatkan pelayanan di bagian *Customer Care*.

4. DOKUMEN TERKAIT


-

5. PROSEDUR




















- 5.1 Ketua Bidang Admisi dan *Customer Care* membuat instrumen pertanyaan melalui *google form* yang berkaitan dengan pengukuran kepuasan *stakeholder* terhadap layanan bagian *Customer Care*.
- 5.2 *Link Google Form* atau dalam bentuk *Barcode* diletakan dibagian *Customer Care*.
- 5.3 Setiap *customer* yang datang ke bagian *Customer Care* setelah mendapatkan layanan lalu mengisi survei kepuasan *stakeholder*.
- 5.4 Hasil survey kepuasan *stakeholder* akan dimonitoring dan dievaluasi setiap 1 bulan didalam rapat internal bidang Admisi dan *Customer Care*.


	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DPBA/UKM/2021/1500
		Tanggal Terbit : 7 Desember 2021
	Survei Kepuasan Stakeholder	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 8

- 5.5 Jika ada kepuasan pelanggan yang dibawah 80% akan segera ditindaklanjuti oleh bagian *Customer Care*.

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DPBA/UKM/2021/1500
		Tanggal Terbit : 7 Desember 2021
	Survei Kepuasan Stakeholder	No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 8


6. FLOWMAP


 UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA		STANDARD OPERATING PROCEDURE SURVEY KEPUASAN STAKEHOLDER					
		Pelaksana			Mutu Baku		
No.	Kegiatan	Ka.Bid	Staf	Custo mer	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Ketua Bidang Admisi dan Customer Care membuat instrument pertanyaan melalui google form yang berkaitan dengan pengukuran kepuasan stakeholder terhadap				Komputer, Email	5 menit	Instrumen pertanyaan
2	Link Google Form atau dalam bentuk Barcode diletakan dibagian customer care.				Kertas	1 menit	Tampilan link/barcode survey
3	Setiap kustomer yang datang ke bagian Customer Care setelah mendapatkan layanan lalu mengisi survey kepuasan stakeholder.				Handphone	5 menit	Hasil Kepuasan Stakeholder
4	Hasil survey kepuasan stakeholder akan dimonitoring dan dievaluasi setiap 1 bulan didalam rapat internal bidang Admisi dan				Komputer/Laptop	30 menit	Report Kepuasan Stakeholder
5	Jika ada kepuasan pelanggan yang dibawah 80% akan segera ditindaklanjuti oleh bagian customer care.				Komputer/Laptop	3 hari	Hasil Tindaklanjuti
6	Selesai						

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DPBA/UKM/2021/1500
		Tanggal Terbit : 7 Desember 2021
	Survei Kepuasan Stakeholder	No. Revisi : 00
		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
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 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	√

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DPBA/UKM/2021/1500
		Tanggal Terbit : 7 Desember 2021
	Survei Kepuasan Stakeholder	No. Revisi : 00
		Halaman : 8 dari 8

 DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	
Fakultas/Program Studi/Direktorat/Badan/Lembaga/Unit	Prosedur
Fakultas Hukum	√
Program Sarjana Ilmu Hukum	√
Fakultas Kedokteran Gigi	√
Program Sarjana Pendidikan Dokter Gigi	√
Program Pendidikan Profesi Dokter Gigi	√
Badan Pelayanan Kerohanian	√
Satuan Penjaminan Mutu	√
Satuan Pengawas Institusi	√
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	√
Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik	√
Direktorat Sumber Daya Insani	√
Direktorat Administrasi dan Komunikasi Universitas	√
Direktorat Keuangan dan Pengembangan Strategi	√
Direktorat Sarana dan Prasarana	√
Direktorat Akademik	√
UPT. Perpustakaan	√
Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi	√
Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni	√
Direktorat Kemitraan, Inovasi dan Kewirausahaan	√
Direktorat Penelusuran Bakat dan Admisi	√

8. FORMULIR

-

9. REFERENSI

-