

Kode: SOP/DPBA/UKM/2021/1600

No. Revisi:00

Tanggal Terbit: 14 Desember 2021



Standard Operating Procedure

SURVEI KEPUASAN SEKOLAH

PENGESAHAN

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Staf Administrasi	Diperiksa oleh: Direktur Penelusuran Bakat dan Admisi	Disahkan oleh: Sekretaris Umum Universitas
	  DIREKTORAT PENELUSURAN BAKAT DAN ADMISI	 
Debra 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/2021/1600
		Tanggal Terbit : 14 Desember 2021
	Survei Kepuasan Sekolah	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/2021/1600
		Tanggal Terbit : 14 Desember 2021
	Survei Kepuasan Sekolah	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/2021/1600
		Tanggal Terbit : 14 Desember 2021
	Survei Kepuasan Sekolah	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 8

1. TUJUAN

Untuk memastikan bahwa alur proses survei kepuasan sekolah dapat dilaksanakan dengan baik serta sesuai dengan prosedur yang ada.

2. RUANG LINGKUP

Direktorat Penelusuran Bakat dan Admisi

3. DEFINISI

3.1 Survei Kepuasan sekolah: Survei yang dilaksanakan bagi seluruh pemangku kepentingan sekolah, yaitu Kepala Sekolah, Guru BK, Orangtua dan Siswa/i.

3.2 *Link google form*: berisi daftar pertanyaan yang berkaitan dengan pengukuran kepuasan sekolah terhadap program Kerjasama serta layanan Universitas yang ditujukan untuk Kepala Sekolah, Guru BK.

3.3 RnD: *Research and Development*

3.4 PMB: Penerimaan Mahasiswa Baru

4. DOKUMEN TERKAIT

-

5. PROSEDUR

5.1 Ketua Bidang *Research and Development* membuat instrumen pertanyaan melalui google form yang berkaitan dengan pengukuran kepuasan sekolah terhadap program Kerjasama serta layanan Universitas Kristen Maranatha.

5.2 Link Google Form diberikan dari staf RnD kepada Kepala Sekolah, Guru BK, Orangtua dan Siswa/i untuk mengisi survei tersebut.

5.3 Setiap akhir Tahun PMB staf *Research and Development* serta bagian *Customer Relationship* mengunjungi sekolah-sekolah yang ada di kota Bandung atau mengadakan pertemuan secara *online* dengan sekolah-sekolah yang ada diluar


	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DPBA/UKM/2021/1600
		Tanggal Terbit : 14 Desember 2021
	Survei Kepuasan Sekolah	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 8

Jawa Barat untuk mengucapkan terima kasih atas dukungan selama ini serta membagi link survei kepuasan sekolah terhadap Universitas Kristen Maranatha.

- 5.4 Hasil survei kepuasan sekolah akan dimonitoring dan dievaluasi setiap tahun dirapat internal Direktorat.
- 5.5 Jika ada bagian tertentu tentang kepuasan sekolah yang dibawah 80% akan segera ditindaklanjuti oleh bagian tertentu untuk direview dan diperbaiki.

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DPBA/UKM/2021/1600
	Survei Kepuasan Sekolah	Tanggal Terbit : 14 Desember 2021
		No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 8


6. FLOWMAP

		 STANDARD OPERATING PROCEDURE SURVEY KEPUASAN SEKOLAH					
No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		Keterangan
		Ka.Bid	Staf	Sekolah	Kelengkapan	Waktu	
1	Ketua Bidang Research and Development membuat instrument pertanyaan melalui google form yang berkaitan dengan pengukuran kepuasan sekolah terhadap program Kerjasama serta layanan Universitas Kristen Maranatha.	●			Komputer, Email	5 menit	Instrumen pertanyaan
2	Link Google Form diberikan dari staf RnD kepada kepala sekolah atau guru BK untuk mengisi survey tersebut.		●		Handphone dan Laptop	1 menit	Link Google Form
3	Setiap akhir PMB staf Research and Development serta bagian Customer Relationship mengunjungi sekolah-sekolah yang ada di kota Bandung atau mengadakan pertemuan secara <i>online</i> dengan sekolah-sekolah yang ada diluar Jawa Barat untuk mengucapkan terima kasih atas dukungan selama ini serta membagi link survey kepuasan sekolah terhadap Universitas Kristen Maranatha.			●	Laptop	5 menit	Hasil Kepuasan Stakeholder
4	Hasil survey kepuasan sekolah akan dimonitoring dan dievaluasi setiap tahun dirapat internal Direktorat	●			Komputer/La ptop	30 menit	Report Kepuasan Stakeholder
5	Jika ada bagian tertentu tentang kepuasan sekolah yang dibawah 80% akan segera ditindaklanjuti oleh bagian tertentu untuk direview dan diperbaiki.		●		Komputer/La ptop	3 hari	Hasil Tindaklanjut
6	Selesai	●					

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/DPBA/UKM/2021/1600
		Tanggal Terbit : 14 Desember 2021
	Survei Kepuasan Sekolah	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/2021/1600
		Tanggal Terbit : 14 Desember 2021
	Survei Kepuasan Sekolah	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

-