

Kode: SOP/LPKA/UKM/2022/3800




No. Revisi:00


Tanggal Terbit: 19 Mei 2022



Standard Operating Procedure


SURVEI KEPUASAN *STAKEHOLDERS*

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Ketua Bidang Produksi Konten Pembelajaran	Diperiksa oleh: Ketua Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik	Disahkan oleh: Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset
		
Rosa Marissa, S.T. NIK: 810286	Dr. Bernard R. Suteja, S.Kom., M.Kom. NIK: 720062	Dr. Se Tin, S.E., M.Si., Ak. CA. NIK: 560003

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/LPKA/UKM/2022/3800
		Tanggal Terbit : 19 Mei 2022
	SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDERS	No. Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 7


DAFTAR REVISI

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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/LPKA/UKM/2022/3800
		Tanggal Terbit : 19 Mei 2022
	SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDERS	No. Revisi : 00
		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/LPKA/UKM/2022/3800
	SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDERS	Tanggal Terbit : 19 Mei 2022
		No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 7

1. TUJUAN

- 1.1 Memastikan proses pelaksanaan survei kepuasan *stakeholders* dilaksanakan dengan baik dan benar, sehingga LPKA dapat mengetahui tingkat kepuasan *stakeholders* terhadap layanan yang telah diberikan.
- 1.2 LPKA dapat melaksanakan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang diberikan kepada *stakeholders*.

2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Universitas Kristen Maranatha.

3. DEFINISI


- 3.1 LPKA: Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik.
- 3.2 *Stakeholders*: Seluruh Civitas Akademica Universitas Kristen Maranatha yang mendapatkan layanan dari LPKA.

4. DOKUMEN TERKAIT

-

5. PROSEDUR








- 5.1 Staf LPKA merancang instrumen survei kepuasan *stakeholders* (Survei Layanan Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik).
- 5.2 Staf LPKA berkoordinasi dengan Ketua terkait dengan rancangan instrumen yang telah dibuat untuk persetujuan.
- 5.3 Setelah instrumen disetujui oleh Ketua LPKA, Staf LPKA mengirimkan survei sesuai dengan kebutuhan *stakeholders* di Universitas Kristen Maranatha. Survei diedarkan secara online melalui *email*, *mtrack*, *WhatsApp*, atau media lainnya.
- 5.4 Staf LPKA mengolah data hasil survei yang telah diisi *stakeholders*.
- 5.5 Staf LPKA melaporkan data hasil survei kepada Ketua LPKA.
- 5.6 Ketua LPKA memberikan masukan untuk perbaikan jika dari hasil penyebaran survei terdapat respon yang tidak memuaskan dari *stakeholders*.
- 5.7 Hasil survei dan tindak lanjut diarsip oleh Staf LPKA.


	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/LPKA/UKM/2022/3800
	SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDERS	Tanggal Terbit : 19 Mei 2022
		No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 7

6. FLOWMAP




STANDARD OPERATING PROCEDURE
LPKA Survey Kepuasan *Stakeholders*


No.	Kegiatan	Pelaksana		
		Ketua LPKA	Staf LPKA	Stakeholders
Deskripsi Prosedur				
			MULAI	
1	Staf LPKA merancang instrumen survei kepuasan <i>stakeholders</i> (Survei Layanan Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik).			
2	Staf LPKA berkoordinasi dengan Ketua terkait dengan rancangan instrumen yang telah dibuat untuk persetujuan.			
3	Setelah instrumen disetujui oleh Ketua LPKA, Staf LPKA mengirimkan survei sesuai dengan kebutuhan <i>stakeholders</i> di Universitas Kristen Maranatha. Survei diedarkan secara online melalui email, mtrack, WhatsApp, atau media lainnya.			
4	Staf LPKA mengolah data hasil survei yang telah diisi <i>stakeholders</i> .			
5	Staf LPKA melaporkan data hasil survei kepada Ketua LPKA.			
6	Ketua LPKA memberikan masukan untuk perbaikan jika dari hasil penyebaran survei terdapat respon yang tidak memuaskan dari <i>stakeholders</i> .			
7	Hasil survei dan tindak lanjut diarsip oleh Staf LPKA.			
			SELESAI	

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/LPKA/UKM/2022/3800
	SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDERS	Tanggal Terbit : 19 Mei 2022
		No. Revisi : 00
		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
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	√
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	√
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	√
Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi	√
Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni	√
Direktorat Kemitraan, Inovasi dan Kewirausahaan	√
Direktorat Penelusuran Bakat dan Admisi	√

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/LPKA/UKM/2022/3800
		Tanggal Terbit : 19 Mei 2022
	SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDERS	No. Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 7

8. FORMULIR

-

9. REFERENSI

-