

Kode: SOP/SPI/UKM/2021/1600





No. Revisi: 00

Tanggal Terbit: 1 Oktober 2021



# Standard Operating Procedure

## Survei Kepuasan Stakeholders

| PENGESAHAN  |   |   |
|---|---|---|
| Disiapkan oleh:<br>Staf SPI   | Diperiksa oleh:<br>Ketua SPI  | Disahkan oleh:<br>Rektor  |
|  |  |    |
| Seniorita Dagabral, S.H.<br>NIK: 810350   | Dr. Pan Lindawaty Suherman Sewu,<br>S.H., M.Hum., M.Kn.<br>NIK: 880001              | <br><b>REKTOR</b><br>Prof. Ir. Sri Widiyantoro, M.Sc., Ph.D.<br>NIK: 210332 |

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

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>Universitas Kristen<br/>Maranatha</b>         | No Dokumen : SOP/SPI/UKM/2021/1600 |
|   |  | Tanggal Terbit : 1 Oktober 2021    |
|   | <b>Prosedur Survei Kepuasan<br/>Stakeholders</b> | 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   |         |        |         |                    |
|     |         |        |         |                    |
|     |         |        |         |                    |
|     |         |        |         |                    |

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>Universitas Kristen<br/>Maranatha</b>         | No Dokumen : SOP/SPI/UKM/2021/1600 |
|   |  | Tanggal Terbit : 1 Oktober 2021    |
|   | <b>Prosedur Survei Kepuasan<br/>Stakeholders</b> | 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. FLOWMAP .....            | 6 |
| 7. DISTRIBUSI DOKUMEN ..... | 7 |
| 8. FORMULIR .....           | 8 |
| 9. REFERENSI.....           | 8 |

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>Universitas Kristen<br/>Maranatha</b>         | No Dokumen : SOP/SPI/UKM/2021/1600 |
|   | <b>Prosedur Survei Kepuasan<br/>Stakeholders</b> | Tanggal Terbit : 1 Oktober 2021    |
|   |  | No. Revisi : 00                    |
|   |  | Halaman : 4 dari 8                 |

## 1. TUJUAN

Prosedur ini ditetapkan agar proses pengendalian kepuasan *stakeholders* di lingkungan SPI Universitas Kristen Maranatha berjalan efektif dan efisien.

## 2. RUANG LINGKUP

SPI, dosen, dan tenaga kependidikan

## 3. DEFINISI

3.1. SPI : Satuan Pengawas Internal

## 4. DOKUMEN TERKAIT

4.1 -

## 5. PROSEDUR

- 5.1. Sekretaris SPI merancang kuesioner dengan metode yang sesuai dengan kebutuhan.
- 5.2. Sekretaris SPI berkoordinasi dengan Ketua SPI terkait dengan rancangan survei yang telah dibuat.
- 5.3. Staf SPI mengirimkan kuesioner yang telah disetujui Ketua SPI sesuai dengan kebutuhan *stakeholders* di Universitas Kristen Maranatha. Edaran kuesioner dengan cara survei *online* baik melalui email, mtrack, web SPI, dan/atau media lainnya.
- 5.4. Staf SPI merekapitulasi data survei yang telah diisi *stakeholders*.
- 5.5. Staf SPI melaporkan rekapitulasi data survei kepada Sekretaris SPI.
- 5.6. Sekretaris SPI mengevaluasi, menganalisis, dan menginterpretasikan data untuk dituangkan dalam laporan hasil survei kepada Ketua SPI.

















|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>Universitas Kristen<br/>Maranatha</b>         | No Dokumen : SOP/SPI/UKM/2021/1600 |
|   |  | Tanggal Terbit : 1 Oktober 2021    |
|   | <b>Prosedur Survei Kepuasan<br/>Stakeholders</b> | No. Revisi : 00                    |
|   |  | Halaman : 5 dari 8                 |

- 5.7 Ketua SPI dan Sekretaris SPI memberikan masukan untuk perbaikan jika dari hasil penyebaran kuesioner terdapat respon yang tidak memuaskan dari *stakeholders*.
- 5.8 Ketua SPI memberikan laporan hasil survei kepada staf SPI untuk diarsip.
- 5.9 Staf SPI mengarsip laporan hasil survei.



|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>Universitas Kristen<br/>Maranatha</b>         | No Dokumen : SOP/SPI/UKM/2021/1600 |
|   |  | Tanggal Terbit : 1 Oktober 2021    |
|   | <b>Prosedur Survei Kepuasan<br/>Stakeholders</b> | No. Revisi : 00                    |
|   |  | Halaman : 6 dari 8                 |


## 6. FLOWMAP

|     |  |  <b>STANDARD OPERATING PROCEDURE</b><br><b>Survei dan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Stakeholders</b> |   |   |  |                             |          |                             |            |
|-----|--|---|---|---|--|-----------------------------|----------|-----------------------------|------------|
| No. | Kegiatan   | Pelaksana   |   |   |  | Mutu Baku                   |          |                             | Keterangan |
|     |  | Ketua SPI   | Sekretaris SPI  | Staf SPI  | Stakeholders   | Kelengkapan                 | Waktu    | Output                      |            |
|     |  |   |    |   |  |                             |          |                             |            |
| 1   | Sekretaris SPI merancang kuesioner dengan metode yang sesuai dengan kebutuhan.   |   |    |   |  | Konsep rancangan            | 1 minggu | Rancangan kuesioner         |            |
| 2   | Sekretaris SPI berkoordinasi dengan Ketua SPI terkait dengan rancangan survei yang telah dibuat.   |    |    |   |  | Rancangan kuesioner         | 2 hari   | Kuesioner                   |            |
| 3   | Staf SPI mengirimkan kuesioner yang telah disetujui Ketua SPI sesuai dengan kebutuhan stakeholders di Universitas Kristen Maranatha. Edaran kuesioner dengan cara survei online baik melalui email, mtrack, web SPI, dan/atau media lainnya. |   |   |    |  | Kuesioner                   | 1 minggu | Kuesioner yang telah diisi  |            |
| 4   | Staf SPI merekapitulasi data survei yang telah diisi stakeholders.   |   |   |   |  | Kuesioner yang telah diisi  | 2 hari   | Rekap kuesioner             |            |
| 5   | Staf SPI melaporkan rekapitulasi data survei kepada Sekretaris SPI.  |   |   |  |  | Rekap kuesioner             | 1 hari   |                             |            |
| 6   | Sekretaris SPI mengevaluasi, menganalisis, dan menginterpretasikan data untuk dituangkan dalam laporan hasil survei kepada Ketua SPI.  |    |  |   |  | Rekap kuesioner             | 2 hari   | Konsep laporan hasil survei |            |
| 7   | Ketua SPI dan Sekretaris SPI memberikan masukan untuk perbaikan atas point jawaban responden yang tidak menunjukkan kondisi ideal untuk mencapai ekspektasi berdasarkan hasil survei.  |    |  |   |  | Konsep laporan hasil survei | 2 hari   | Laporan hasil survei        |            |
| 8   | Ketua SPI memberikan laporan hasil survei kepada staf SPI untuk diarsip.   |    |   |   |  | Laporan hasil survei        | 1 hari   |                             |            |
| 9   | Staf SPI mengarsip laporan hasil survei.   |   |   |  |  | Laporan hasil survei        | 1 hari   | Arsip                       |            |
|     |  |   |   |  |  |                             |          |                             |            |

|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>Universitas Kristen<br/>Maranatha</b>         | No Dokumen : SOP/SPI/UKM/2021/1600 |
|   |  | Tanggal Terbit : 1 Oktober 2021    |
|   | <b>Prosedur Survei Kepuasan<br/>Stakeholders</b> | No. Revisi : 00                    |
|   |  | Halaman : 7 dari 8                 |

## 7. DISTRIBUSI DOKUMEN

Tabel daftar distribusi dokumen ke seluruh unit kerja akademik dan non-akademik

|  | <b>DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN</b>                                   |                             |
|---|--|-----------------------------|
|   | <b>Fakultas/Program Studi/Satuan/Badan/Direktorat/Lembaga/Unit</b> | <b>Dokumen<br/>Prosedur</b> |
| 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 Ekonomi  | √  |                             |
| 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  | √  |                             |



|   |  |                                    |
|---|--|------------------------------------|
|  | <b>Universitas Kristen<br/>Maranatha</b>         | No Dokumen : SOP/SPI/UKM/2021/1600 |
|   |  | Tanggal Terbit : 1 Oktober 2021    |
|   | <b>Prosedur Survei Kepuasan<br/>Stakeholders</b> | No. Revisi : 00                    |
|   |  | Halaman : 8 dari 8                 |

| Fakultas/Program Studi/Satuan/Badan/Direktorat/Lembaga/Unit | Dokumen  |
|---|----------|
|   | Prosedur |
| 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 Edukasi   | √        |
| Direktorat Akademik   | √        |
| Direktorat Keuangan dan Pengembangan Strategi               | √        |
| Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi                   | √        |
| Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni                         | √        |
| Direktorat Kemitraan, Inovasi dan Kewirausahaan             | √        |
| Direktorat Sumber Daya Insani                               | √        |
| Direktorat Sarana dan Prasarana                             | √        |
| UPT.Perpustakaan  | √        |
| Direktorat Administrasi dan Komunikasi Universitas          | √        |
| Direktorat Marketing dan Admisi                             | √        |

## 8. FORMULIR

8.1 -

## 9. REFERENSI

9.1. -