

Kode: SOP/SPM/UKM/2021/3800

No. Revisi:00

Tanggal Terbit: 3 November 2021




Standard Operating Procedure

Survei Kepuasan *Stakeholders* via Web Survei


PENGESAHAN

Disiapkan oleh:	Diperiksa oleh:	Disahkan Oleh:
Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu	Ketua Satuan Penjaminan Mutu	Rektor
  SATUAN PENJAMINAN MUTU		 REKTOR
Fanny Kristine, S.E., S.S., M.M. NIK: 520125	Joni, S.E., M.Si., Ak., Ph.D. NIK: 570006	Prof. Sri Widiyantoro, M.Sc., Ph.D. NIK: 210332

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2021/3800
		Tanggal Terbit : 3 November 2021
	Prosedur Survei Kepuasan Stakeholders via Web Survei	No. Revisi : 00
		Halaman : 2 dari 8


DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal	Tanda Tangan/Paraf
1				
2				
3				
4				
5				

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2021/3800
		Tanggal Terbit : 3 November 2021
	Prosedur Survei Kepuasan Stakeholders via Web Survei	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/SPM/UKM/2021/3800
		Tanggal Terbit : 3 November 2021
	Prosedur Survei Kepuasan Stakeholders via Web Survei	No. Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 8

1. TUJUAN

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

2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Universitas Kristen Maranatha.

3. DEFINISI


- 3.1 SPM : Satuan Penjaminan Mutu.
- 3.2 *Stakeholders* : Seluruh unit di Universitas Kristen Maranatha yang mendapatkan layanan dari SPM.

4. DOKUMEN TERKAIT


- 4.1 SOP Pelaksanaan Tindak Lanjut (*Action Plan*) via Web Survei.

5. PROSEDUR













- 5.1 Staf SPM/tim *adhoc* merancang instrumen survei kepuasan *stakeholders* (Survei Layanan Satuan Penjaminan Mutu).
- 5.2 Staf SPM/tim *adhoc* berkoordinasi dengan Ketua/Sekretaris SPM terkait dengan rancangan instrumen yang telah dibuat untuk persetujuan.
- 5.3 Setelah instrumen disetujui oleh Ketua/Sekretaris SPM, Staf SPM membuat *timeline* dan menentukan periode pelaksanaan survei kepuasan *stakeholders* (survei dibuka selama tahun berjalan).
- 5.4 Admin *website* survei SPM akan meng-*input* instrumen survei di *website* survei.


	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2021/3800
		Tanggal Terbit : 3 November 2021
	Prosedur Survei Kepuasan Stakeholders via Web Survei	No. Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 8

- 5.5 Setelah instrumen selesai di-*input*, Staf SPM akan me-*review* instrumen survei melalui menu *Survey Preview*.
- 5.6 Apabila instrumen telah sesuai, maka staf SPM akan menyebarkan *link* survei kepada *stakeholder* terkait yang telah mendapatkan layanan dari SPM.
- 5.7 Staf SPM memantau progres pengisian survei melalui web survei.
- 5.8 Setelah survei *closed*, Staf SPM akan mengolah data hasil survei kepuasan *stakeholders* menjadi laporan survei. Kemudian laporan survei di-*upload* melalui web survei (<https://maranathasurvey.com>) untuk dapat dilakukan tindak lanjut (*action plan*).

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2021/3800
	Prosedur Survei Kepuasan Stakeholders via Web Survei	Tanggal Terbit : 3 November 2021
		No. Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 8


6. FLOWMAP


 UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA		STANDARD OPERATING PROCEDURE Survei Kepuasan Stakeholders via Web Survei					
No.	Kegiatan	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Staf SPM	Ketua/Sekretaris SPM	Kelengkapan	Waktu	Output	
							
1	Staf SPM/tim adhoc merancang instrumen survei kepuasan stakeholders (Survei Layanan Satuan Penjaminan Mutu).			Konsep survei	2 minggu	Instrumen survei	
2	Staf SPM/tim adhoc berkoordinasi dengan Ketua/Sekretaris SPM terkait dengan rancangan instrumen yang telah dibuat untuk persetujuan.			Instrumen survei	1 minggu		
3	Setelah instrumen disetujui oleh Ketua/Sekretaris SPM, Staf SPM membuat <i>timeline</i> dan menentukan periode pelaksanaan survei kepuasan stakeholders (survei dibuka selama tahun berjalan).				1 hari	<i>Timeline</i> survei	
4	Admin <i>website</i> survei SPM akan meng- <i>input</i> instrumen survei di <i>website</i> survei.			Instrumen survei	1 hari	Survei <i>online</i>	
5	Setelah instrumen selesai di- <i>input</i> , Staf SPM akan me- <i>review</i> instrumen survei melalui menu <i>Survey Preview</i> .				1 hari	Survei <i>online</i>	
6	Apabila instrumen telah sesuai, maka staf SPM akan menyebarkan link survei kepada stakeholder terkait yang telah mendapatkan layanan dari SPM.				Selama periode survei berjalan	Link survei	
8	Staf SPM memantau progres pengisian survei melalui web survei.				Selama periode survei berjalan		
9	Setelah survei closed, Staf SPM akan mengolah data hasil survei kepuasan stakeholders untuk menjadi laporan survei. Kemudian laporan survei di- <i>upload</i> melalui web survei (https://maranathasurvey.com) untuk dapat dilakukan tindak lanjut (action plan).			Data hasil survei	3 minggu	Laporan survei & Tindak lanjut	
							


	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2021/3800
		Tanggal Terbit : 3 November 2021
	Prosedur Survei Kepuasan Stakeholders via Web Survei	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
Fakultas Kedokteran	√
Program Sarjana Kedokteran	√
Magister Penuaan Kulit dan Estetika	√
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/SPM/UKM/2021/3800
		Tanggal Terbit : 3 November 2021
	Prosedur Survei Kepuasan Stakeholders via Web Survei	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	√
Rektorat	√
Badan Pelayanan Kerohanian	√
Satuan Penjaminan Mutu	√
Satuan Pengawas Internal	√
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	√
UPT. Bahasa	√
Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi	√
Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni	√
Direktorat Kemitraan	√
Direktorat Penelusuran Bakat dan Admisi	√

8. FORMULIR

-

9. REFERENSI

-