

Kode: SOP/DAKU/UKM/2022/2300

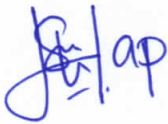



No. Revisi: 00

Tanggal Terbit: 10 Oktober 2022




Standar Operasional Prosedur

MONITORING DAN EVALUASI PROSES INTI UNIT KERJA

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Kabid Kesekretariatan dan Komunikasi Universitas	Diperiksa oleh: Direktur Administrasi dan Komunikasi Universitas	Disahkan oleh: Sekretaris Umum Universitas
	 	
Hapsari Tiauli Purna, S.E., M.M. NIK: 810327	Mimi Nofia Suteja, S.S., M.M. NIK: 810229	Robby Yussac Tallar, S.T., M.T., Dipl.IWRM., Ph.D. NIK: 210292

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

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen	:	SOP/DAKU/UKM/2022/2300
		Tanggal Terbit	:	10 Oktober 2022
	Survei Kepuasan Stakeholder	No. Revisi	:	00
		Halaman	:	2 dari 8


DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen	:	SOP/DAKU/UKM/2022/2300
		Tanggal Terbit	:	10 Oktober 2022
	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. DISTRIBUSI DOKUMEN.....	6
7. FLOWMAP.....	8
8. FORMULIR.....	8
9. REFERENSI.....	8

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen	:	SOP/DAKU/UKM/2022/2300
		Tanggal Terbit	:	10 Oktober 2022
	Survei Kepuasan Stakeholder	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

2.1 Direktorat Administrasi dan Komunikasi Universitas

3. DEFINISI

3.1 Survei Kepuasan *stakeholder*: Survei yang dilaksanakan bagi pihak yang berhubungan langsung dengan Direktorat Administrasi dan Komunikasi Universitas. Survei ini diperlukan agar Direktorat Administrasi dan Komunikasi Universitas 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 tentang pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Administrasi dan Komunikasi Universitas.

4. DOKUMEN TERKAIT


-

5. PROSEDUR


5.1 Ketua Bidang Kesekretariatan dan Protokoler Universitas membuat instrumen pertanyaan melalui *google form* yang berkaitan dengan pengukuran kepuasan *stakeholder* terhadap layanan yang diberikan.

5.2 *Link Google Form* dikirimkan kepada seluruh Unit Kerja yang ada di Universitas baik Akademik maupun Non Akademik.


5.3 Setiap pegawai yang telah mendapatkan *Link Google Form* dapat mengisi survei kepuasan *stakeholder*.


	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen	:	SOP/DAKU/UKM/2022/2300
		Tanggal Terbit	:	10 Oktober 2022
	Survei Kepuasan Stakeholder	No. Revisi	:	00
		Halaman	:	5 dari 8

- 5.4 Hasil survey kepuasan *stakeholder* akan dimonitoring dan dievaluasi setiap 1 bulan didalam rapat internal bidang Kesekretariatan dan Protokoler Universitas.
- 5.5 Jika ada kepuasan pelanggan yang dibawah 80% akan segera ditindaklanjuti bidang Kesekretariatan dan Protokoler Universitas.


	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen	:	SOP/DAKU/UKM/2022/2300
		Tanggal Terbit	:	10 Oktober 2022
	Survei Kepuasan Stakeholder	No. Revisi	:	00
		Halaman	:	6 dari 8

6. DISTRIBUSI DOKUMEN









 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 Sastra	√
Program Sarjana Sastra Inggris	√
Program Sarjana Sastra Jepang	√
Program Sarjana Sastra China	√
Program D-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	√

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen	:	SOP/DAKU/UKM/2022/2300
		Tanggal Terbit	:	10 Oktober 2022
	Survei Kepuasan Stakeholder	No. Revisi	:	00
		Halaman	:	7 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	√

	Universitas Kristen Maranatha	No Dokumen	:	SOP/DAKU/UKM/2022/2300
		Tanggal Terbit	:	10 Oktober 2022
	Survei Kepuasan Stakeholder	No. Revisi	:	00
		Halaman	:	8 dari 8

7. FLOWMAP

 UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA		STANDARD OPERATING PROCEDURE SURVEI KEPUASAN STAKEHOLDER						
		Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
No.	Kegiatan	Ka.Bid	Staf	Customer	Kelengkapan	Waktu	Output	
								
1	Ketua Bidang Kesekretariatan dan Protokoler Universitas membuat instrumen pertanyaan melalui <i>google form</i> yang berkaitan dengan pengukuran kepuasan <i>stakeholder</i> terhadap layanan yang diberikan.				Komputer, email	5 menit	instrumen pertanyaan	
2	<i>Link Google Form</i> dikirimkan kepada seluruh Unit Kerja yang ada di Universitas baik Akademik maupun Non Akademik.				kertas	1 menit	tampilan link/barcode survey	
3	Setiap pegawai yang telah mendapatkan <i>Link Google Form</i> dapat mengisi survei kepuasan <i>stakeholder</i> .				handphone/komputer /laptop	5 menit	hasil kepuasan stakeholder	
4	Hasil survey kepuasan <i>stakeholder</i> akan dimonitoring dan dievaluasi setiap 1 bulan didalam rapat internal bidang Kesekretariatan dan Protokoler Universitas.				komputer/laptop	30 menit	report kepuasan stakeholder	
5	Jika ada kepuasan pelanggan yang dibawah 80% akan segera ditindaklanjuti bidang Kesekretariatan dan Protokoler Universitas.				komputer/laptop	3 hari	hasil tindak lanjut	
								

8. FORMULIR

-

9. REFERENSI

-