

Kode: SOP/DAKD/UKM/2022/4700

No. Revisi: 00

Tanggal Terbit: 6 Desember 2022



# Standard Operating Procedure

## PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN DI DIREKTORAT AKADEMIK

PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Kabid.Pangkalan dan Pengolahan Data Akademik	Diperiksa oleh: Direktur Akademik	Disahkan oleh: Wakil Rektor Bidang Akademik dan Riset
	 	 
Steven Oktavianus Ferdinandus NIK: 810141	Tiur Gantini, S.T., M.T. NIK: 710071	Dr. Se Tin, S.E., M.Si., Ak., CA. NIK: 560003

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DAKD/UKM/2022/4700
		Tanggal Terbit : 6 Desember 2022
	<b>Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Di Direktorat Akademik</b>	No. Revisi : 0
		Halaman : 2 dari 8

### DAFTAR REVISI

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

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DAKD/UKM/2022/4700
		Tanggal Terbit : 6 Desember 2022
	<b>Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Di Direktorat Akademik</b>	No. Revisi : 0
		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 Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DAKD/UKM/2022/4700
		Tanggal Terbit : 6 Desember 2022
	<b>Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Di Direktorat Akademik</b>	No. Revisi : 0
		Halaman : 4 dari 8

## 1. TUJUAN

1.1 Prosedur ini ditetapkan sebagai panduan pelaksanaan Survey Kepuasan Pelanggan di Direktorat Akademik.

## 2. RUANG LINGKUP

2.1. Direktorat Akademik.

## 3. DEFINISI

3.1 DAKD : Direktorat Akademik

## 4. DOKUMEN TERKAIT

4.1 Survey Kepuasan Pelanggan

4.2 Survey Lulusan

## 5. PROSEDUR

5.1 Jika ada layanan yang selesai dilakukan, maka Staf Bidang Pangkalan dan Pengolahan Data Akademik melakukan survey kepuasan pelanggan melalui email.

5.2 Jika ada survey melalui email yang masuk maka Staf Bidang Pangkalan dan Pengolahan Data Akademik melaporkan hasil survey di briefing mingguan. Jika di dalam survey terdapat keluhan pelanggan maka dibahas tindak lanjut yang harus dilakukan terhadap keluhan tersebut.

5.3 Survey, keluhan dan tindak lanjut pada poin 5.2 dicatat di notulen briefing.

5.4 Staf Bidang Pangkalan dan Pengolahan Data Akademik membuat rekap survey dan tindak lanjutnya sesuai dengan periode Audit Internal, dan menyerahkannya kepada Direktur Akademik untuk diotorisasi.

5.5 Direktur Akademik mengotorisasi Rekap Survey Kepuasan Layanan Direktorat












	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DAKD/UKM/2022/4700
		Tanggal Terbit : 6 Desember 2022
	<b>Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Di Direktorat Akademik</b>	No. Revisi : 0
		Halaman : 5 dari 8

Akademik kemudian menyerahkan dokumen tersebut ke Staf bidang Administrasi dan Dokumentasi Akademik.

- 5.6 Survey kepuasan lulusan dilakukan setiap periode kelulusan melalui aplikasi FAMS.
- 5.7 Survey kepuasan lulusan akan direkap setiap periode lulusan oleh Kepala Bidang Pangkalan dan Pengolahan Data Akademik, untuk kemudian diserahkan ke Direktur Akademik.
- 5.8 Direktur Akademik membuat analisis dan laporan hasil survey kepuasan berdasarkan periode lulusan untuk kemudian diotorisasi.
- 5.9 Direktur Akademik menyerahkan hasil analisis survey lulusan periode tertentu yang sudah diotorisasi ke staf bidang Administrasi dan Dokumentasi Akademik.

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DAKD/UKM/2022/4700
		Tanggal Terbit : 6 Desember 2022
	<b>Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Di Direktorat Akademik</b>	No. Revisi : 0
		Halaman : 6 dari 8

## 6. FLOWMAP

		STANDARD OPERATING PROCEDURE							
		PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN PELANGGAN DI DIREKTORAT AKADEMIK							
No.	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Staf Bidang Pangkalan dan Pengolahan Data Akademik	Staf bidang Administrasi & Dokumentasi Akademik	Direktur	Kepala Bidang Pangkalan dan Pengolahan Data Akademik	Kelengkapan	Waktu	Output	
									
1	Jika ada layanan yang selesai dilakukan, maka Staf Bidang Pangkalan dan Pengolahan Data Akademik melakukan survey kepuasan pelanggan melalui email.					Surat melalui email, formulir survei	1 HARI	formulir survei yang telah diisi	
2	Jika ada survey melalui email yang masuk maka Staf Bidang Pangkalan dan Pengolahan Data Akademik melaporkan hasil survey di briefing mingguan. Jika di dalam survey terdapat keluhan pelanggan maka dibahas tindak lanjut yang harus dilakukan terhadap keluhan tersebut.					Notulen briefing	1 HARI	notulen briefing	
3	Survey, keluhan dan tindak lanjut pada poin 2 dicatat di notulen briefing.					Notulen briefing	1 HARI	notulen briefing	
4	Staf Bidang Pangkalan dan Pengolahan Data Akademik membuat rekap survey dan tindak lanjutnya sesuai dengan periode Audit Internal, dan menyerahkannya kepada Direktur Akademik untuk diotorisasi.					Rekap survei	2 HARI	Rekap survei yang sudah diotorisasi	
5	Direktur Akademik mengotorisasi Rekap Survey Kepuasan Layanan Direktorat Akademik kemudian menyerahkan dokumen tersebut ke Staf bidang Administrasi dan Dokumentasi Akademik.					Rekap survei yang sudah diotorisasi	1 HARI	Arsip rekap survei yang sudah diotorisasi	
6	Survey kepuasan lulusan dilakukan setiap periode kelulusan melalui aplikasi FAMS.					Survei kepuasan lulusan	selama pendaftaran wisuda	Hasil survei	
7	Survey kepuasan lulusan akan direkap setiap periode lulusan oleh Kepala Bidang Pangkalan dan Pengolahan Data Akademik, untuk kemudian diserahkan ke Direktur Akademik					Rekap Survei kepuasan lulusan	setiap periode lulusan	Hasil survei	
8	Direktur Akademik membuat analisis dan laporan hasil survey kepuasan berdasarkan periode lulusan untuk kemudian diotorisasi.					Laporan Hasil survei	setiap periode lulusan	Hasil analisis survei	
9	Direktur Akademik menyerahkan hasil analisis survey lulusan periode tertentu yang sudah diotorisasi ke staf bidang Administrasi dan Dokumentasi Akademik.					Hasil analisis survei	setiap periode lulusan	Hasil analisis survei	
10									

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DAKD/UKM/2022/4700
		Tanggal Terbit : 6 Desember 2022
	<b>Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Di Direktorat Akademik</b>	No. Revisi : 0
		Halaman : 7 dari 8

## 7. DISTRIBUSI DOKUMEN

 <b>DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN</b>	
Fakultas/Program Studi/Direktorat	Dokumen
	Prosedur
Rektorat	✓
Fakultas Kedokteran	✓
Program Studi Pendidikan Dokter	✓
Program Profesi 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	✓
Program Magister Psikologi Profesi	✓
Fakultas Bahasa dan Budaya	✓
Program Sarjana Sastra Inggris	✓
Program Sarjana Sastra Jepang	✓
Program Sarjana Sastra China	✓
Program Diploma-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	✓
Direktorat Akademik	✓
Direktorat Keuangan dan Pengembangan strategi	✓
Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi	✓
Direktorat Marketing dan Admisi	✓

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/DAKD/UKM/2022/4700
		Tanggal Terbit : 6 Desember 2022
	<b>Pelaksanaan Survei Kepuasan Pelanggan Di Direktorat Akademik</b>	No. Revisi : 0
		Halaman : 8 dari 8

## 8. FORMULIR

- 8.1 Survey Kepuasan Layanan Direktorat Akademik Universitas Kristen Maranatha.
- 8.2 Survey Kepuasan Lulusan Universitas Kristen Maranatha..

## 9. REFERENSI

- 9.1 Surat Keputusan Pengurus Yayasan Perguruan Tinggi Maranatha Nomor : 384/SK/YPTKM/ VI/ 2020 Tentang Penetapan Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) Universitas Kristen Maranatha.