

Kode: SOP/SPM/UKM/2021/3800

No. Revisi:01

Tanggal Terbit: 3 November 2021




# Standard Operating Procedure

Survei Kepuasan *Stakeholders* via Web Survei


PENGESAHAN		
Disiapkan oleh: Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu	Diperiksa oleh: Ketua Satuan Penjaminan Mutu	Disahkan Oleh: 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

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

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2021/3800
		Tanggal Terbit : 3 November 2021
	<b>Prosedur Survei Kepuasan Stakeholders via Web Survei</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 2 dari 8


### DAFTAR REVISI

No.	Halaman	Revisi	Tanggal
1	4-6	Alur prosedur	17 November 2023
2			
3			
4			
5			

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2021/3800
		Tanggal Terbit : 3 November 2021
	<b>Prosedur Survei Kepuasan Stakeholders via Web Survei</b>	No. Revisi : 01
		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

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2021/3800
		Tanggal Terbit : 3 November 2021
	<b>Prosedur Survei Kepuasan Stakeholders via Web Survei</b>	No. Revisi : 01
		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 unit kerja.
- 1.2 SPM dan unit kerja terkait dapat melaksanakan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang diberikan kepada *stakeholders*.

## 2. RUANG LINGKUP

- 2.1 Universitas Kristen Maranatha.

## 3. DEFINISI


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

## 4. DOKUMEN TERKAIT


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

## 5. PROSEDUR













- 5.1 PIC survei unit terkait merancang instrumen survei kepuasan *stakeholders* (Survei Layanan Unit Kerja) yang sesuai dengan kebutuhan dan mengirimkan rancangan instrumen ke email SPM.
- 5.2 Staf SPM 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.


	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2021/3800
		Tanggal Terbit : 3 November 2021
	<b>Prosedur Survei Kepuasan Stakeholders via Web Survei</b>	No. Revisi : 01
		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 unit kerja terkait agar PIC survei unit kerja terkait tersebut dapat menyebarkan link nya kepada *stakeholder* yang telah mendapatkan layanan dari unit kerja terkait.
- 5.7 Staf SPM memantau progres pengisian survei melalui web survei dan menginfokan *update* progres nya kepada PIC survei unit kerja terkait.
- 5.8 Setelah survei *closed*, Staf SPM akan mengolah data hasil survei kepuasan *stakeholders* dan melaporkan data hasil survei kepada PIC survei unit kerja terkait untuk selanjutnya unit kerja terkait membuat tindak lanjut (*action plan*) dan laporan survei kepuasan stakeholder. Kemudian laporan survei yang telah dibuat dapat di-*upload* melalui web survei (<https://maranathasurvey.com>).

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2021/3800
		Tanggal Terbit : 3 November 2021
	<b>Prosedur Survei Kepuasan Stakeholders via Web Survei</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 6 dari 8

## 6. FLOWMAP


 <b>UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA</b>		<b>STANDARD OPERATING PROCEDURE</b> <b>Survei Kepuasan Stakeholders via Web</b> <b>Survei</b>					
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 <i>ad hoc</i> 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 <i>stakeholders</i> (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 dan melaporkan data hasil survei kepada PIC survei unit kerja terkait untuk selanjutnya unit kerja terkait membuat tindak lanjut ( <i>action plan</i> ) dan laporan survei kepuasan stakeholder. Kemudian laporan survei yang telah dibuat dapat di-upload melalui web survei ( <a href="https://maranathasurvey.com">https://maranathasurvey.com</a> ).			Data hasil survei	3 minggu	Laporan survei & Tindak lanjut	
							

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2021/3800
		Tanggal Terbit : 3 November 2021
	<b>Prosedur Survei Kepuasan Stakeholders via Web Survei</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 7 dari 8

## 7. DISTRIBUSI DOKUMEN

Tabel daftar distribusi dokumen ke seluruh Unit Kerja Akademik dan Non-Akademik.

 <b>DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN</b>	
Fakultas/Program Studi/Direktorat/Badan/Lembaga/Unit	Prosedur
Fakultas Kedokteran	√
Program Sarjana Kedokteran	√
Program 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 Sains	√
Program Magister Psikologi Profesi	√
Fakultas Bahasa dan Budaya	√
Program Diploma-III Bahasa Mandarin	√
Program Sarjana Sastra Jepang	√
Program Sarjana Sastra China	√
Program Sarjana Sastra Inggris	√
Fakultas Bisnis	√
Program Sarjana Akuntansi	√
Program Sarjana Manajemen	√
Program Magister Akuntansi	√
Program Magister Manajemen	√
Program Doktor Ilmu 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 Sistem Informasi	√
Program Sarjana Teknik Informatika	√
Program Magister Ilmu Komputer	√
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 Institusi	√
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat	√
Lembaga Pengembangan Kreativitas Akademik	√
Lembaga Pengembangan Inovasi dan Kewirausahaan	√
UPT. Perpustakaan	√
UPT. Bahasa	√
Direktorat Sumber Daya Insani	√
Direktorat Administrasi dan Komunikasi Universitas	√
Direktorat Keuangan dan Pengembangan Strategi	√
Direktorat Sarana dan Prasarana	√
Direktorat Akademik	√
Direktorat Sistem dan Teknologi Informasi	√
Direktorat Kemahasiswaan dan Alumni	√
Direktorat Kemitraan	√
Direktorat Penelusuran Bakat dan Admisi	√

	<b>Universitas Kristen Maranatha</b>	No Dokumen : SOP/SPM/UKM/2021/3800
		Tanggal Terbit : 3 November 2021
	<b>Prosedur Survei Kepuasan Stakeholders via Web Survei</b>	No. Revisi : 01
		Halaman : 8 dari 8

## 8. FORMULIR

-

## 9. REFERENSI

-