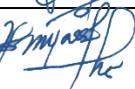
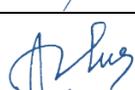


	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL STIKes Panti Waluya Malang	No. Dok :	SN.PT/D/SOP- SPWM/09.2.d
		Tanggal :	22 Agustus 2022
		Revisi :	01
		Berlaku :	22 Agustus 2026

PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELAYANAN PADA PARA PEMANGKU KEPENTINGAN

Digunakan untuk melengkapi	:	No. Standar: SN.PT/D/SPWM/09.2	Judul Standar: Standar Monitoring dan Evaluasi Kerjasama
----------------------------	---	--	---

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan	Ns. Elizabeth Yun Yun Vinsur, M.Kep	Waket III		1-8-2022
2. Pemeriksaan	Wibowo, S.Kep.,Ns.,M.Biomed	Ka. STIKes		8-8-2022
3. Persetujuan	Emy Sutiyarsih, S.Kep.,Ns.,M.Kes	Ketua Senat		15-8-2022
4. Penetapan	Sr. Lusiana Riyanti, Misc	Ketua YPM		22-8-2022
5. Pengendalian	Wisoadhani Widi A, S.KM., M.Kes	Ka. LPMI		29-8-2022



**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL
STIKes Panti Waluya Malang**

No. Dok	:	SN.PT/D/SOP- SPWM/09.2.d
Tanggal	:	22 Agustus 2022
Revisi	:	01
Berlaku	:	22 Agustus 2026

Tujuan Prosedur	:	Prosedur ini dibuat untuk mengukur kepuasan para pemangku kepentingan sebagai pengguna layanan yang diberikan oleh STIKes dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan
Ruang Lingkup dan Penggunaannya	:	Sebagai rujukan untuk pelaksanaan survey oleh para pemangku kepentingan terkait dengan proses pelayanan unit kerja di STIKes Panti Waluya Malang
Definisi Istilah	:	Dalam prosedur ini yang dimaksud dengan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan STIKes Panti Waluya Malang merupakan segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya dilaksanakan oleh seluruh unit kerja di STIKes Panti Waluya Malang 2. Pemangku kepentingan merupakan segenap pihak eksternal yang terkait dengan kegiatan akademik dan non akademik di STIKes Panti Waluya Malang, meliputi masyarakat, lembaga swasta, lembaga pemerintah, alumni
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. LPMI menyiapkan bahan materi dalam kuesioner kepuasan pelayanan para pemangku kepentingan di STIKes Panti Waluya Malang 2. LPMI menyusun bahan materi dalam bentuk kuesioner 3. Waket II mendistribusikan kuesioner kepuasan pelayanan kepada para pemangku kepentingan yang telah ditetapkan melalui tim yang ditunjuk 4. Para pemangku kepentingan mengisi kuesioner kepuasan pelayanan di STIKes Panti Waluya Malang sesuai petunjuk yang telah ada 5. Waket II dan tim yang ditunjuk mengolah dan menganalisis hasil kuesioner kepuasan pelayanan di STIKes Panti Waluya Malang 6. Waket II dan tim yang ditunjuk menyimpulkan hasil survey dalam bentuk laporan
Penanggungjawab	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ka. STIKes 2. Waket II 3. LPMI 4. Seluruh divisi / unit kerja
Diagram Alur Prosedur	:	<p align="center">LPMI menyiapkan bahan materi dalam kuesioner kepuasan pelayanan</p> <p align="center">↓</p> <p align="center">Menyusun bahan materi dalam bentuk kuesioner</p> <p align="center">↓</p> <p align="center">Kuesioner kepuasan pelayanan didistribusikan ke para pemangku kepentingan</p>

	<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Para pemangku kepentingan mengisi kuesioner</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Mengolah dan menganalisis hasil survey</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">menyimpulkan hasil survey dalam bentuk laporan hasil</p>
Catatan	: Pengisian survey kepuasan pelayanan oleh para pemangku kepentingan diberikan batas waktu maksimal ialah 2 minggu
Dokumen Terkait	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Statuta 2019 2. Renstra 2019-2023 3. Renop 2019-2020 4. UU No. 14 tahun 2008