
	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL STIKes Panti Waluya Malang	No. Dok :	SN.PT/D/SOP- SPWM/03.5.c
		Tanggal :	11-01-2019
		Revisi :	01
		Berlaku :	11-01-2023

PROSEDUR KEPUASAN PELAYANAN PADA TENAGA KEPENDIDIKAN

Digunakan untuk melengkapi	:	No. Standar: SN.PT/D/SPWM/03	Judul Standar: Standar Pengelolaan Tata Kelola
----------------------------	---	--	---

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan	Sr. Felisitas, Misc., MAN	Waket II		10-12-2018
2. Pemeriksaan	Maria Magdalena Setyaningsih, Ns., Sp.Kep.Mat	Ka. STIKes		12-12-2018
3. Persetujuan	Emy Sutyarsih, S.Kep. Ns., M.Kes	Ka. Senat		19-12-2018
4. Penetapan	Sr. Lusiana Riyanti, Misc.	Ka Yayasan		11-01-2019
5. Pengendalian	Wisodhanoie Widi A., S. KM., M. Kes	Ka. LPMI		20-01-2019

	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL STIKes Panti Waluya Malang	No. Dok :	SN.PT/D/SOP- SPWM/03.5.c
		Tanggal :	11-01-2019
		Revisi :	01
		Berlaku :	11-01-2023

Tujuan Prosedur	:	Prosedur ini dibuat untuk mengukur kepuasan tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan yang diberikan oleh STIKes dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan
Ruang Lingkup dan Penggunaannya	:	Sebagai rujukan untuk pelaksanaan survey oleh tenaga kependidikan terkait dengan proses pelayanan unit kerja di STIKes Panti Waluya Malang
Definisi Istilah	:	<p>Dalam prosedur ini yang dimaksud dengan :</p> <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. Survey Kepuasan Pengguna Sumber Daya Manusia merupakan suatu proses evaluasi internal terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pembelajaran, penelitian, pengabdian kepada masyarakat, pengembangan diri, teknologi informasi dan komunikasi, penghargaan dan hukuman 3. Tenaga kependidikan merupakan segenap pihak yang berkontribusi dalam menunjang proses penyelenggaraan pendidikan
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> 1. PSDM menyiapkan kuesioner kepuasan pelayanan tenaga kependidikan di STIKes Panti Waluya Malang 2. Melakukan sosialisasi rencana kegiatan survey kepada Ka. STIKes, Waket II, Kaprodi, dan LPMI 3. PSDM mendistribusikan kuesioner kepuasan pelayanan kepada tenaga kependidikan 4. Tenaga kependidikan mengisi kuesioner kepuasan pelayanan di STIKes Panti Waluya Malang sesuai petunjuk yang telah ada 5. Waket II dan PSDM mengolah dan menganalisis hasil kuesioner kepuasan pelayanan di STIKes Panti Waluya Malang 6. PSDM membuat laporan hasil survey dan melaporkan kepada Waket II 7. PSDM menyerahkan laporan survey kepada LPMI dan Ka. STIKes 8. PSDM mempublikasikan hasil survey kepuasan tenaga kependidikan 9. Ka. STIKes melakukan rapat pertemuan untuk menentukan tindak lanjut hasil survey 10. Seluruh unit kerja melakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan pelayanan di STIKes Panti Waluya Malang

Penanggungjawab	: 1. Ka. STIKes 2. Waket II 3. LPMI 4. PSDM 5. Seluruh divisi / unit kerja
Diagram Alur Prosedur	: <pre> graph TD A([Bagian PSDM menyiapkan kuesioner survey kepuasan]) --> B[Kuesioner survey kepuasan SDM] B --> C[Bagian PSDM melakukan sosialisasi kegiatan survey kepuasan SDM] C --> D[Bagian PSDM mengirimkan kuesioner kepada dosen dan tenaga kependidikan] D --> E[Dosen dan tenaga kependidikan mengisi kuesioner survey kepuasan SDM] E --> F[Bagian PSDM mengolah dan menganalisa hasil survey kepuasan SDM] F --> G[Bagian PSDM membuat laporan hasil survey kepuasan SDM] G --> H[Laporan Hasil Survey Kepuasan SDM] H --> I[Bagian PSDM menyerahkan hasil survey kepuasan SDM kepada Ka. STIKes] I --> J[Bagian PSDM mempublikasikan hasil survey kepuasan SDM] J --> K([Bagian PSDM, Kaprodi dan UPMI membuat tindak lanjut hasil survey kepuasan SDM]) </pre>
Catatan	: -
Dokumen Terkait	: 1. Standar Dosen dan Tenaga Kependidikan 2. Standar Pengelolaan Tata Kelola 3. Statuta STIKes Panti Waluya Malang Tahun 2019 4. Renstra STIKes Panti Waluya Malang Tahun 2019-2023 5. Renop STIKes Panti Waluya Malang Tahun 2019-2020 6. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen 8. Permenristek DIKTI No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Perguruan Tinggi