

	<b>STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR LEMBAGA PENJAMINAN MUTU INTERNAL STIKes Panti Waluya Malang</b>	<b>No. Dok</b> :	<b>SN.PT/D/SOP- SPWM/09.2.d</b>
		<b>Tanggal</b> :	<b>11-01-2019</b>
		<b>Revisi</b> :	<b>01</b>
		<b>Berlaku</b> :	<b>11 Januari 2023</b>

## PROSEDUR SURVEY KEPUASAN PELAYANAN PADA PARA PEMANGKU KEPENTINGAN

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

Proses	Penanggung Jawab			Tanggal
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	
1. Perumusan	Ns. Elizabeth Yun Yun Vinsur, M.Kep	Wa. Ket III		10-12-2018
2. Pemeriksaan	Maria Magdalena S.,Ns., Sp.Kep.Mat	Ka. STIKes		12-12-2018
3. Persetujuan	Ns. Emy Sutiyarsih, S.Kep.,M.Kes	Ka. Senat		19-12-2018
4. Penetapan	Sr. Lusiana Riyanti, Misc	Ka. Yayasan		11-01-2019
5. Pengendalian	Wisioedhanie Widi A, S.KM.,M.Kes	Ka. LPMI		11-01-2019



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

<b>No. Dok</b>	<b>:</b>	<b>SN.PT/D/SOP- SPWM/09.2.d</b>
<b>Tanggal</b>	<b>:</b>	<b>11-01-2019</b>
<b>Revisi</b>	<b>:</b>	<b>01</b>
<b>Berlaku</b>	<b>:</b>	<b>11 Januari 2023</b>

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"> <li>1. Pelayanan STIKes Panti Waluya Malang merupakan segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya dilaksanakan oleh seluruh unit kerja di STIKes Panti Waluya Malang</li> <li>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</li> </ol>
Prosedur	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. LPMI menyiapkan bahan materi dalam kuesioner kepuasan pelayanan para pemangku kepentingan di STIKes Panti Waluya Malang</li> <li>2. LPMI menyusun bahan materi dalam bentuk kuesioner</li> <li>3. Waket II mendistribusikan kuesioner kepuasan pelayanan kepada para pemangku kepentingan yang telah ditetapkan melalui tim yang ditunjuk</li> <li>4. Para pemangku kepentingan mengisi kuesioner kepuasan pelayanan di STIKes Panti Waluya Malang sesuai petunjuk yang telah ada</li> <li>5. Waket II dan tim yang ditunjuk mengolah dan menganalisis hasil kuesioner kepuasan pelayanan di STIKes Panti Waluya Malang</li> <li>6. Waket II dan tim yang ditunjuk menyimpulkan hasil survey dalam bentuk laporan</li> </ol>
Penanggungjawab	:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ka. STIKes</li> <li>2. Waket II</li> <li>3. LPMI</li> <li>4. Seluruh divisi / unit kerja</li> </ol>
Diagram Alur Prosedur	:	<p style="text-align: center;">LPMI menyiapkan bahan materi dalam kuesioner kepuasan pelayanan</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Menyusun bahan materi dalam bentuk kuesioner</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-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"> <li>1. Statuta 2019</li> <li>2. Renstra 2019-2023</li> <li>3. Renop 2019-2020</li> <li>4. UU No. 14 tahun 2008</li> </ol>