



**User Guide  
Web Survey SLA & IGPS 2024**

**PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.**  
Strategy & Performance Management Group

# What is Web Survey ?



Mengukur **tingkat kepuasan (*perception survey*) seluruh unit *buyer* terhadap pelayanan SLA (*seller*)** yang diterima selama 1 tahun.



Mengukur **tingkat kepuasan seluruh unit (*Business dan Supporting*) di Bank Mandiri terhadap *Supporting Unit*** dengan menggunakan konsep *Net Promoter Score (NPS)*.

## TUJUAN

01

Pemenuhan **salah satu sasaran strategis dalam KPI** setiap unit kerja *Supporting*.

02

Mengukur **kualitas *service* antar Group** yang objektif.

03











Memperoleh ***feedback*** untuk meningkatkan kelancaran *internal business process* bank.

04

Memperoleh **standar kinerja yang terukur** dalam rangka *continuous improvement*.

# Service Level Agreement Survey (SLA Survey)

## SKALA PENILAIAN (Likert)

Aspek \ Nilai	Kualitas (Akurasi & kelengkapan Data)	Ketepatan Waktu
Sangat Memuaskan		
Memuaskan		
Kurang Memuaskan		
Tidak Memuaskan		
Tidak Terima Service		
Tidak Memilih	N/A	N/A

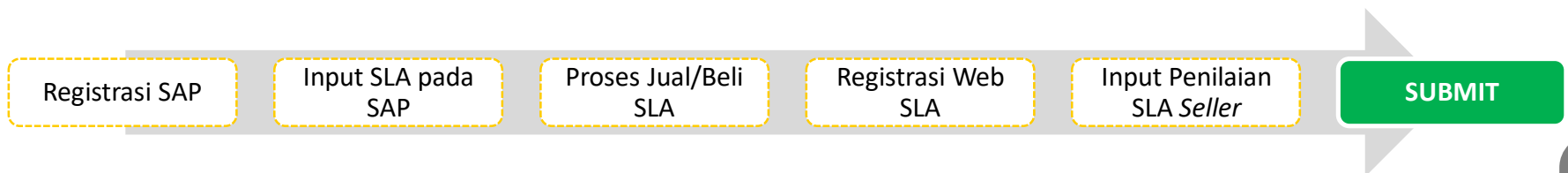
## METODE SCORING

Score awal adalah 100, faktor pengurang dipilih dari frekuensi terbesar diantara kategori “tidak terima, tidak puas, dan kurang puas”. Dengan ketentuan sebagai berikut :

SKALA (% Proporsi buyer)	Nilai Pengurang		
	Kurang Puas	Tidak Puas	Tidak terima
<b>I. Jumlah Buyer ≥ 3</b>			
> 0% - 5%	3	6	9
6% - 10%	6	11	17
11% - 15%	8	15	23
16% - 20%	9	18	27
21% - 25%	10	20	30
26% - 30%	13	25	38
31% - 40%	15	30	45
41% - 50%	20	40	60
>50%	25	50	75
<b>II. Jumlah Buyer &lt; 3</b>			
50%	10	20	30
>50%	15	30	45

Pencapaian group adalah score group dibandingkan rata-rata score seluruh group supporting.

## End-To-End SLA Process



# Intergroup Promoter Score (IGPS)

## SKALA PENILAIAN

Survey menggunakan konsep **Net Promoter Score (NPS)** dimana setiap responden wajib memberikan nilai dengan skala 1 – 10 atau N/A (Apabila tidak relevan). Adapun panduan pengisian score terbagi menjadi 3 kategori yakni :



### Promoters (Skor 9 – 10)

Bila responden sangat puas terhadap *support* yang diberikan oleh Unit Kerja Terkait dan akan terus menggunakan .



### Passives (Skor 7 – 8)

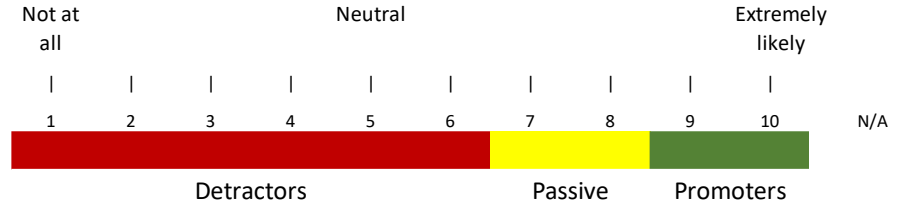
Bila responden cukup puas namun masih merasa perlu perbaikan atas *support* yang diberikan oleh Unit Kerja Terkait.



### Detractors (Skor 1 – 6)

Bila responden tidak puas terhadap *support* yang diberikan oleh Unit Kerja Terkait

## METODE SCORING



### NPS FORMULA SCALE (1-10)

$$\% \text{ Promoters} : \frac{\# \text{ of Promoters}}{\text{Total Respondents}} \quad \% \text{ Detractors} : \frac{\# \text{ of Detractors}}{\text{Total Respondents}}$$

$$(\% \text{ Promoters}) - (\% \text{ Detractors}) = \text{Net Promoter Score}$$

Pencapaian group adalah **score group dibandingkan rata-rata score seluruh group supporting.**

## End-To-End IGPS Process

Register Website

Input Penilaian IGPS

SUBMIT

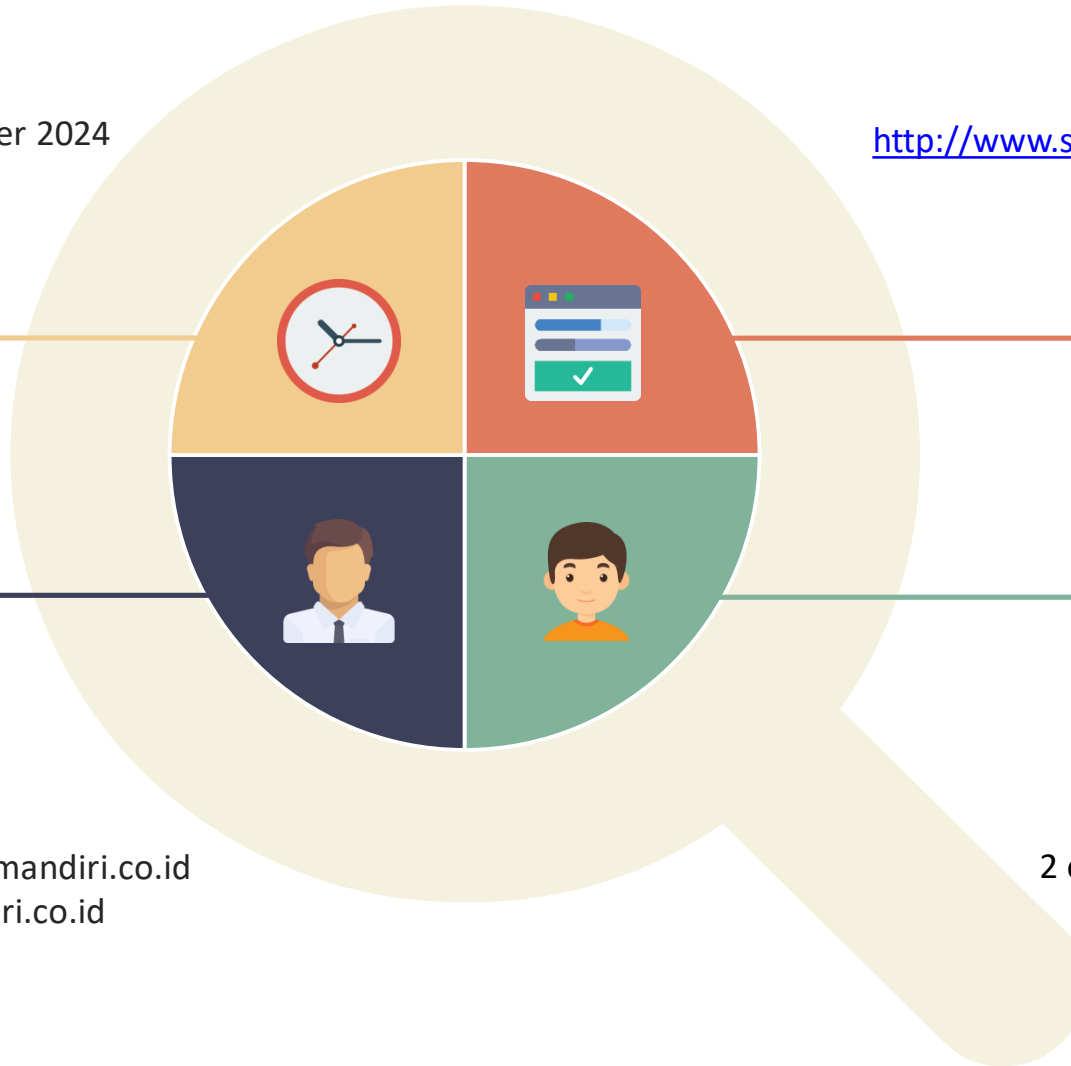
# Key Information Related to Web Survey SLA & IGPS

## Waktu Pelaksanaan

5 Desember s.d 23 Desember 2024

## Link

<http://www.surveyslaigps.com/>



## Contact Person

1. nindita.pramesti@bankmandiri.co.id
2. siti.yosrizal@bankmandiri.co.id

## User ID

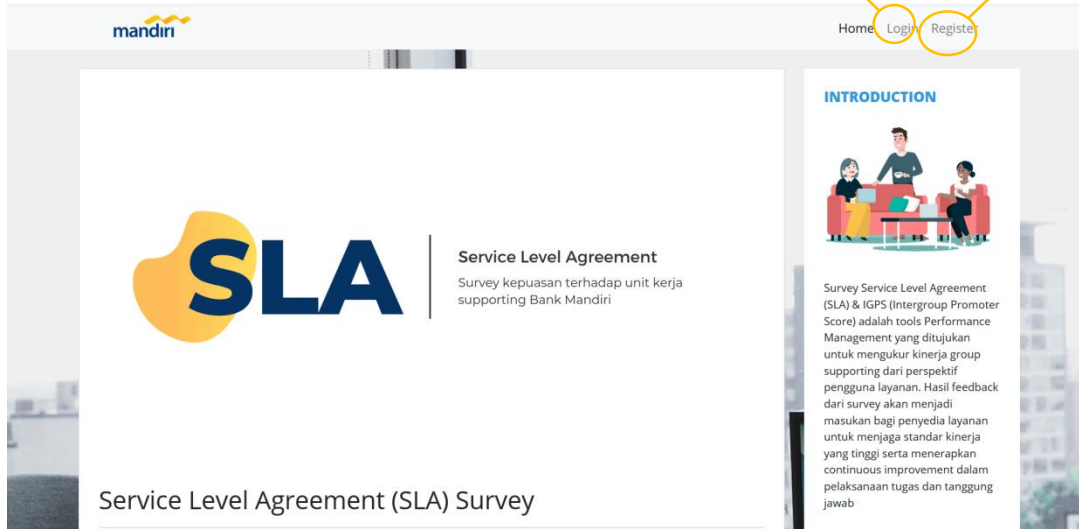
2 orang PIC / Group

# **USER GUIDE PENGISIAN WEB SURVEY**

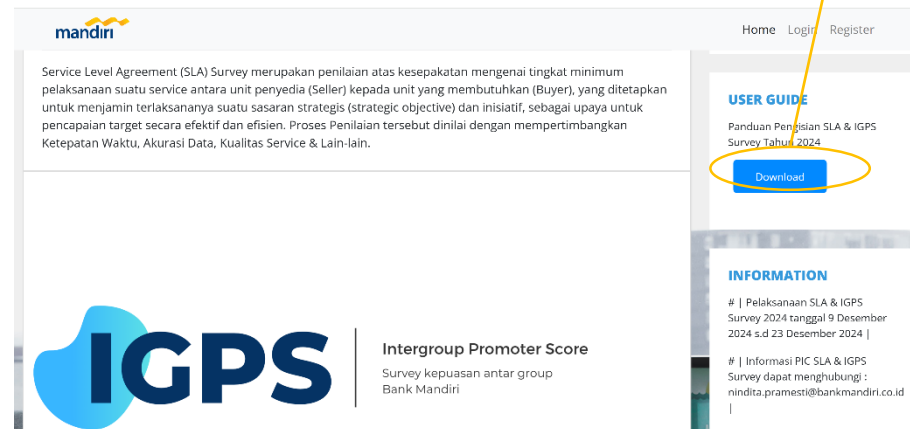
# Tampilan Awal Website Web Survey (www.surveyslaigps.com)

Click **“Login”** untuk masuk dalam situs (sudah daftar)

Click **“Register”** untuk pengguna baru



Click **“Download”** untuk download USER GUIDE



# Registrasi User Baru



[Back to Home](#)

**REGISTER** Masukkan nama lengkap

1. Nama Lengkap
2. Email Masukkan email kantor
3. Pilih Group Anda Pilih nama group pada drop-down list
4. Username Isi dengan Username yang diinginkan
5. Masukan Password Anda Buat password (format bebas)
6. Masukan Ulang Password Anda Ketik ulang password
7. Register Apabia sudah selesai, click "Register"

Already have an account? [Login](#)

©2019 PT Bank Mandiri (Persero) Tbk



# Login User

Home Login Register

1. Input Username dan Password yang dimasukkan pada saat registrasi. Kemudian click "Login"

Enter Username

Enter Password

Login

Cancel

Don't have an account? [Register Now](#)

2. Apabila belum registrasi, click "Daftar" untuk masuk ke halaman registrasi user baru

### INTRODUCTION

Survey Service Level Agreement (SLA) & IGPS (Intergroup Promoter Score) adalah tools Performance Management yang ditujukan untuk mengukur kinerja group supporting dari perspektif pengguna layanan. Hasil feedback dari survey akan menjadi masukan bagi penyedia layanan untuk menjaga standar kinerja yang tinggi serta menerapkan co... dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab

Service Level Agreement (SLA) Survey

# Proses Pengisian Survey IGPS

mandiri

SLA Survey IGPS Survey Setting Logout

## Intergroup Promoter Score

DIREKTORAT KEUANGAN & STRATEGI	
1 ACCOUNTING	<input checked="" type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 <input type="radio"/> N/A
2 ENTERPRISE DATA MANAGEMENT	<input type="radio"/> 1 <input checked="" type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 <input type="radio"/> N/A
3 STRATEGY & PERFORMANCE MANAGEMENT	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input checked="" type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 <input type="radio"/> N/A
4 OFFICE OF CHIEF ECONOMIST	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input checked="" type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 <input type="radio"/> N/A
5 INVESTOR RELATIONS	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input checked="" type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 <input type="radio"/> N/A
6 SORH CORPORATE CENTER	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input checked="" type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 <input type="radio"/> N/A
7 STRATEGIC INVESTMENT & SUBSIDIARIES MANAGEMENT	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input checked="" type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 <input type="radio"/> N/A

BISNIS & JARINGAN	
1 DISTRIBUTION STRATEGY	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input checked="" type="radio"/> 9 <input type="radio"/> 10 <input type="radio"/> N/A
2 SORH DISTRIBUTION & CONSUMER	<input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 <input type="radio"/> 6 <input type="radio"/> 7 <input type="radio"/> 8 <input type="radio"/> 9 <input checked="" type="radio"/> 10 <input type="radio"/> N/A

Simpan

Info :  
Penilaian IGPS Survey berdasarkan SO per tanggal 19 Februari 2020 dan disusun sesuai dengan periode penyusunan KPI tahun 2020

**STRATEGY & PERFORMANCE MANAGEMENT GROUP**

# SPM

Menggunakan konsep Net Promoter Score (NPS) untuk mengukur kepuasan seluruh unit kerja Bank Mandiri terhadap dukungan dari group supporting. Responden memberikan skor dengan skala 1-10 hanya kepada group supporting yang relevan dalam mendukung kelancaran proses bisnis dan pencapaian

Nama Responden

Group

2. Click "Simpan" apabila sudah selesai mengisi

Nama group yang di survey

1. Isi survey dengan meng-click "isian" di samping kiri angka.

# Proses Pengisian SLA Survey (1/2)

ID DEPT BUYER	NO SLA SELLER	NAMA GROUP SELLER	NAMA SLA SELLER	NAMA SUB SLA SELLER	STATUS	
beri_nilai	78202N	3/SLA/TIF.ASP/2020	ASP	LAYANAN DATA RUTIN/REGULATOR	WIA: UPDATE MASTER DATA BUSINESS AREA PADA APLIKASI SAP FICO	Belum
beri_nilai	78202N	3/SLA/TIF.ASP/2020	ASP	LAYANAN DATA RUTIN/REGULATOR	IDS: KETERSEDIAAN DATA DWH KLN	Belum
beri_nilai	78202N	3/SLA/TIF.ASP/2020	ASP	LAYANAN DATA RUTIN/REGULATOR	IDS: KETERSEDIAAN DATA DI ENTERPRISE DATA WAREHOUSE	Belum
beri_nilai	78202N	3/SLA/TIF.ASP/2020	ASP	LAYANAN DATA RUTIN/REGULATOR	IDS: PEMENUHAN PERMINTAAN DATA DARI ENTERPRISE DATA WAREHOUSE	Belum
beri_nilai	78202N	3/SLA/TIF.ASP/2020	ASP	LAYANAN DATA	IDS: PENYEDIAAN DATA	Belum

Isi nomor URC Dept untuk filter SLA yang dibeli department tertentu dalam group

Click "beri\_nilai" untuk mengisi nilai

Apabila nilai sudah diisi, maka akan muncul keterangan "Sudah".

# Proses Pengisian SLA Survey (2/2)

Apabila “beri\_nilai” di click, maka akan muncul halaman informasi SLA dan opsi “Tingkat Kepuasan”.

Click *drop-down* untuk memunculkan daftar tingkat kepuasan, kemudian pilih salah satu

Click “Simpan” untuk me-record respon

**Note :** Untuk Business Unit, Menu SLA Survey dan Result tidak ada

# Account Setting

Pada halaman berikut, Anda dapat merubah identitas dan password

mandiri

SLA Survey IGPS Survey Setting Logout

## Setting Account

Nama PIC Survey SLA & IGPS

Email PIC Survey SLA & IGPS

Ubah Password

Re-enter Password

Masukan Ulang Password Anda

Click "Logout" untuk keluar dari account

Simpan Logout

Apabila perubahan identitas sudah selesai, click "Simpan"

**STRATEGY & PERFORMANCE MANAGEMENT GROUP**

# SPM

Survey Service Level Agreement (SLA) & IGPS (Intergroup Promoter Score) adalah tools Performance Management yang ditujukan untuk mengukur kinerja group supporting dari perspektif pengguna layanan. Hasil feedback dari survey akan menjadi masukan bagi penyedia layanan untuk menjaga standar kinerja



*End of Document*

© PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

