


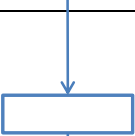













**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

 <b>KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI LEMBAGA PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS BRAWIJAYA</b>	<b>NOMOR SOP</b>	UN10/A.08/OT.01.00/002
	<b>TGL PEMBUATAN</b>	11 Maret 2022
	<b>TGL REVISI</b>	-
	<b>TGL EFEKTIF</b>	21 Juni 2022
	<b>DISAHKAN OLEH</b>	<p style="text-align: center;">Ketua LPM</p>  <p style="font-size: small; text-align: right;">TTE oleh : <b>SHINTA HADIYANTINA</b> 21 Juni 2022 14:03 Verifikasi melalui <a href="https://sco.ub.ac.id">https://sco.ub.ac.id</a></p> <p style="text-align: center;">Dr. Shinta Hadiyantina, S.H., M.H. NIP. 197703052009122001</p>
<b>NAMA SOP</b>	<b>Evaluasi Umpan Balik Pengguna Jasa</b>	
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>2 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi</li> <li>3 Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan.</li> <li>4 Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2021 tentang Standar Nasional Pendidikan.</li> <li>5 Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2021 Tentang Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum Universitas Brawijaya</li> <li>6 Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi</li> <li>7 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> <li>8 Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 5 Tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi</li> <li>9 Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 1 Tahun 2020 tentang Mekanisme Akreditasi untuk Akreditasi yang Dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi</li> <li>10 Peraturan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi Nomor 2 Tahun 2020 tentang Instrumen Suplemen Konversi</li> <li>11 Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 93 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada Di Bawah Rektor</li> <li>12 Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan atas Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 93 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada Di Bawah Rektor</li> <li>13 Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 76 Tahun 2022 tentang Standar Mutu Berbasis Risiko</li> <li>14 Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 77 Tahun 2022 tentang Kebijakan Sistem Penjaminan Mutu Internal</li> <li>15 Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 78 Tahun 2022 tentang Manual Sistem Penjaminan Mutu Internal</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Ketua LPM Mengkoordinir evaluasi umpan balik pelanggan LPM.</li> <li>2 Deputi Melaksanakan survei kepuasan dan kompilasi keluhan.</li> <li>3 Staf Pendukung Membantu pelaksanaan survei kepuasan dan kompilasi keluhan.</li> <li>4 Stakeholders Memberikan umpan balik.</li> <li>5 Rektor Menetapkan kebijakan implementasi SPMI UB</li> </ol>	
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1 SOP <i>Management Review</i>, Penyusunan Program Kerja dan Rapat Rutin</li> <li>2 SOP Audit Internal Mutu (AIM)</li> <li>3 SOP Pendampingan Penyusunan Dokumen, Simulasi Visitasi dan Pengajuan Usulan Akreditasi Nasional Program Studi</li> <li>4 SOP Pendampingan Akreditasi/Sertifikasi Internasional</li> <li>5 SOP Pelayanan Konsultasi/Studi Banding</li> <li>6 SOP Penyediaan Narasumber Bidang SPMI</li> <li>7 SOP Pelatihan SPMI dan Sertifikasi Auditor Internal Mutu</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Komputer Desktop</li> <li>2 Labtop</li> <li>3 Projector</li> <li>4 Ruang Pertemuan</li> <li>5 Kertas</li> <li>6 Printer</li> <li>7 Koneksi Internet</li> </ol>	
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Ketua LPM	Deputi	Staf Pendukung	Stakeholders	Rektor	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Mulai						-	-	-	
2	Ketua LPM menginstruksikan kepada Deputi, melalui rapat rutin LPM, untuk mengumpulkan dan melakukan kompilasi umpan balik pelanggan pada periode tengah tahun dan akhir tahun, waktu kompilasi ditetapkan sesuai kesepakatan rapat. Umpan balik pelanggan terdiri dari hasil survei kepuasan pelanggan dan keluhan pelanggan. (durasi 1 hari)						-	1 hari	Notulen Rapat	
3	Masing-masing Deputi melakukan perencanaan pengambilan survei kepuasan dan pengelolaan keluhan sesuai dengan SOP kegiatan di masing-masing Pusat.						-	Sesuai SOP masing-masing kegiatan	Mekanisme kegiatan, form survei kepuasan, form keluhan	
4	Staf Pendukung membantu pengambilan survei kepuasan dan pengelolaan/kompilasi keluhan pelanggan. (durasi 20 hari)						Form survei kepuasan, form keluhan, form rekapitulasi	20 hari	Rekapitulasi kepuasan, rekapitulasi keluhan	
5	Stakeholders menyampaikan keluhan. (durasi 1 hari)						Form keluhan	1 hari	Isian form keluhan	
6	Stakeholders mengisi dan memberikan survei kepuasan. (durasi 1 hari)						Form survei kepuasan	1 hari	Isian form survei kepuasan	
7	Masing-masing Deputi melakukan evaluasi dan analisis terhadap hasil kompilasi survei kepuasan dan kompilasi keluhan pelanggan. Selanjutnya, masing-masing Deputi membuat rumusan tindakan perbaikan dan rekomendasi untuk pencegahan terhadap keluhan dan hasil evaluasi kepuasan yang tidak sesuai target/harapan. Hasil analisis dan rumusan tindakan perbaikan serta rekomendasi untuk pencegahan disampaikan kepada Ketua LPM. (durasi 10 hari)						Isian form keluhan, Isian form survei kepuasan, Rekapitulasi kepuasan, rekapitulasi keluhan	10 hari	Analisis hasil kompilasi survei kepuasan dan kompilasi keluhan pelanggan, Rumusan tindakan perbaikan, Rekomendasi pencegahan	
8	Ketua LPM melakukan kompilasi umpan balik beserta analisisnya dari masing-masing Deputi sebagai bagian dari Tinjauan Manajemen LPM, serta menyampaikan hasil kompilasi umpan balik dan/atau Laporan Tinjauan Manajemen LPM kepada Rektor. (durasi 5 hari)						Analisis hasil kompilasi survei kepuasan dan kompilasi keluhan pelanggan, Rumusan tindakan perbaikan, Rekomendasi pencegahan	5 hari	Laporan Tinjauan Manajemen LPM	
9	Rektor menerima hasil kompilasi umpan balik dan/atau Laporan Tinjauan Manajemen LPM untuk menjadi bagian dari Laporan Tinjauan Manajemen UB.						Laporan Tinjauan Manajemen LPM	-	Laporan Tinjauan Manajemen UB	
10	Selesai.						-	-	-	