










KEMENTERIAAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PADJADJARAN
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIT PENJAMINAN MUTU

Nomor SOP	072/UPM-FMIPA/2021
Tanggal Pembuatan	13 Juli 2023
Tanggal Revisi	20 Juli 2023
Tanggal Efektif	20 Juli 2023
Disahkan oleh	Dekan FMIPA Unpad  Prof. Dr. Iman Rahayu, M. Si NIP. 19680208 199412 1 001
Nama SOP	SOP Monitoring Kepuasan Mitra Kerjasama

Dasar Hukum	Kualifikasi pelaksana
<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 50 tahun 2014 mengenai Sistem Penjaminan2. Permenpan Nomor 35 tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur3. Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 1 Tahun 2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata4. Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 43 tahun 2021 tentang Kerangka Kurikulum5. Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 2 tahun 2021 tentang Pengelolaan Program Studi di6. Peraturan Rektor Universitas Padjadjaran Nomor 8 tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Pendidikan di	<ol style="list-style-type: none">1. Fakultas2. UPM3. Marinov
Keterkaitan	Peralatan/perlengkapan
<ol style="list-style-type: none">1. SOP Penyusunan Monitoring dan Evaluasi MoU dan Kerjasama2. SOP Penyusunan3. SOP Penyusunan	<ol style="list-style-type: none">1. Pedoman Sistem Penjaminan Mutu2. Internet, Komputer dan Printer3. ATK
Peringatan	Pencatatan dan pendataan
Penyusunan SOP Penjaminan Mutu harus menjadi acuan pelaksanaan proses penjaminan mutu di	Penyusunan SOP penjaminan mutu harus mengacu pada standar

PROSEDUR MUTU MONITORING KEPUASAN MITRA KERJASAMA

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Ket.
		Marinov	UPM	Dekan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengirimkan kuesioner kepuasan mitra kerjasama melalui google form yang berisi waktu pengurusan administrasi terutama pembuatan MoU dan PKS, kecepatan layanan Kerjasama, kinerja keahlian dan profesionalisme, pendampingan kerjasama, manfaat kerjasama bagi mitra				MoU/MoA dan PKS antara Fakultas dengan mitra kerjasama, Formulir Kuesioer Kepuasan Mitra Kerjasama, komputer	30 menit	Kuesinor kepuasan terkirim kepada pihak mitra kerjasama	
2	Melakukan monitoring terhadap pengembalian jawaban kuesioner kepuasan mitra				MoU/MoA dan PKS antara Fakultas dengan mitra kerjasama, Formulir Kuesioer Kepuasan Mitra Kerjasama,	15 menit	Jawaban kuesioner dari pihak mitra	
3	Menetapkan status kepuasan mitra dengan menggunakan rumus (terlampir)				MoU/MoA dan PKS antara Fakultas dengan mitra kerjasama, Formulir Kuesioer Kepuasan Mitra Kerjasama, komputer	30 menit	Data kepuasan mitra	
4	Melakukan analisis dan tindakan perbaikan terhadap setiap status kurang puas dan tidak puas yang disampaikan oleh mitra				MoU/MoA dan PKS antara Fakultas dengan mitra kerjasama, Formulir Kuesioer Kepuasan Mitra Kerjasama, komputer	60 menit	Laporan hasil analisis kepuasan mitra dan tindakan perbaikan	
5	Melaporkan status kepuasan mitra dan kompilasi saran kepada Dekan				MoU/MoA dan PKS antara Fakultas dengan mitra kerjasama, Formulir Kuesioer Kepuasan Mitra Kerjasama, komputer	30 menit	Laporan hasil analisis kepuasan mitra dan tindakan perbaikan	
6	Mendokumentasikan hasil pengukuran kepuasan pelanggan untuk dijadikan bahan dalam rapat tinjauan manajemen				MoU/MoA dan PKS antara Fakultas dengan mitra kerjasama, Jawaban Kuesioer Kepuasan Mitra Kerjasama, komputer	30 menit	Hasil Analisis Kepuasan mitra	