



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS VOKASI

Nomor SOP	SOP-Vokasi.BUP-14
Tanggal Pembuatan	24 Juli 2023
Tanggal Revisi	-
Tanggal Efektif	24 Juli 2023
No Revisi	00
Disahkan oleh	Dekan Fakultas Vokasi  Suprpto, S.Pd., M.T. NIP : 196904021994031002
Nama SOP	SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
Dasar Hukum	Kualifikasi Pelaksana <ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman SurveyKepuasan Pelanggan terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik2. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi.4. Permendikbud Nomor 35 Tahun 2020 tentang Komite Nasional Kualifikasi Indonesia (KNKI)
Keterkaitan	Peralatan/perengkapan <ol style="list-style-type: none">1. Buku Agenda2. Lembar Disposisi3. Kuisisioner SKM4. Telepon / Fax5. Daftar nama dan nomor telpon instansi / OPD6. Laporan Hasil SKM
Peringatan	Pencatatan dan pendataan Disimpan sebagai data elektronik dan non elektronik

SOP : Penanganan Pelaporan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU			KETERANGAN
		SPM	PELANGGAN	GPM	PIMPINAN	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	
1	Menyiapkan Instrument Survey					Instrumen Survey	1 hari	Draft Instrument	
2	Menentukan responden					Responden	1 hari	Responden terpilih	
3	Menyiapkan Angket Survey					Instrument Survey	1 hari	Angket Tervalidasi	
4	pengisian Instrumen Survey					Angket Survey	10 Menit	Isian Angket	
5	Hasil Survey kepuasan pelanggan					Isian Angkat	1 hari	Lembar isian	
6	Pembuatan laporan Survey					Lporan Survey	2 hari	Draft Laporan Survey	
7	Penyerahan laporan Survey					Hasil Survey	1 hari		
	Rencana Tindak Lanjut					Lembar Disposisi	1 hari	Rencana tindak lanjut	