

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA



STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) **SURVEY KEPUASAN MITRA**

Kantor Urusan Internasional
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

WAKIL REKTOR BIDANG PERENCANAAN DAN KERJASAMA
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA



UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

STNDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

SURVEY KEPUASAN MITRA

1.0. TUJUAN

Standar operasional prosedur ini bertujuan sebagai acuan pelaksanaan pengukuran kepuasan pelanggan untuk memastikan pelayanan atau produk yang diberikan kepada mitra luar negeri memiliki kesesuaian dengan harapan dan keinginan mitra luar negeri

2.0. RUANG LINGKUP

Standar operasional prosedur ini menjelaskan proses meliputi perencanaan, pelaksanaan survey dan metode pengukuran, analisa hasil survey, dan pelaporan hasil survey.

3.0. REFERENSI

3.1. ISO 9001:2015 (klausul9.1.2): tentang Kepuasan Pelanggan

3.2. ISO 9001.2015 (klausul9.1.3): tentang Evaluasi dan Analisis.

4.0. DEFINISI

4.1 Mitra Luar Negeri: Mitra luar negeri yang dimaksud dalam prosedur ini adalah mitra yang mendapatkan pelayanan dari pihak KUI

4.2 KUI : Kantor Urusan Internasional


5.0. KETENTUAN

5.1. Terselenggaranya kegiatan survey kepuasan pelanggan sesuai jadwal dan bentuk kerjasama yang ditetapkan.

5.2. Adanya analisa hasil survey yang akan digunakan sebagai input untuk perbaikan berkelanjutan

6.0. RINCIAN PROSEDUR

- A. Kantor Urusan Internasional melihat di MoU mengenai jangka waktu pelaksanaan kerjasama dengan mitra luar negeri.
- B. Kantor Urusan Internasional menetapkan metode survey kepuasan mitra luar negeri.
- C. Kantor Urusan Internasional menetapkan personil yang akan bertanggung jawab untuk mengukur tingkat kepuasan mitra luar negeri.
- D. Kantor Urusan Internasional menyusun parameter pengukuran berupa form kuesioner untuk mengukur kepuasan mitra luar negeri.
- E. Personil penanggung jawab pengukuran tingkat kepuasan mitra luar negeri melakukan survey kepuasana mitra luar negeri.

	UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
	STNDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
	SURVEY KEPUASAN MITRA

7.0. PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MITRA LUAR NEGERI

- A. Personil penanggung jawab pelaksanaan survey memberikan formulir survey kepuasan mitra luar negeri saat mitra luar negeri berkunjung ke Unesa.
- B. Personil penanggung jawab pelaksanaan survey mengumpulkan formulir survey kepuasan mitra luar negeri yang telah diisi.
- C. Kantor Urusan Internasional melakukan analisa terhadap hasil formulir survey kepuasan mitra luar negeri.
- D. Kantor Urusan Internasional merangkum hasil analisa survey kepuasan mitra luar negeri.
- E. Kantor Urusan Internasional melaporkan hasil analisa survey pelanggan kepada Wakil Rektor Bidang Perencanaan dan Kerjasama
- F. Wakil Rektor Bidang Perencanaan dan Kerjasama akan mereview hasil analisa survey kepuasan mitra luar negeri.
- G. Kantor Urusan Internasional akan mendistribusikan hasil analisa survey kepuasan mitra luar negeri kepada pihak yang terkait setelah Wakil Rektor Bidang Perencanaan dan Kerjasama menyatakan survey kepuasan tersebut SESUAI dengan pelaksanaan kerjasama luar negeri

8.0. DAFTAR REKAMAN

- 8.1 Formulir Survey Kepuasan Mitra Luar Negeri