



KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG  
NOMOR 385/O/2018

TENTANG  
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA  
BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

REKTOR UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG,

Menimbang : bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 4 ayat (3) Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 71 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi perlu menetapkan Keputusan Rektor tentang Standar Operasional Prosedur pada Badan Penjaminan Mutu (BPM) Universitas Negeri Semarang;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5336);  
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pedoman Penataan Tatalaksana;  
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;  
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5500);  
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 23 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Semarang;  
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 49 Tahun 2016 tentang Statuta Universitas Negeri Semarang;  
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 71 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan dan Evaluasi Peta Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;  
9. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 260/MPK.A4/KP/2014 tentang Pengangkatan Prof. Dr. Fathur Rokhman, M.Hum. sebagai Rektor Universitas Negeri Semarang Periode Tahun 2014-2018;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR TENTANG STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM) UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

KESATU : Menetapkan Standar Operasional Prosedur Badan Penjaminan Mutu (BPM) pada Universitas Negeri Semarang yang selanjutnya disebut SOP Badan Penjaminan Mutu (BPM) pada Universitas Negeri Semarang sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan Rektor ini.

KEDUA : SOP Badan Penjaminan Mutu (BPM) pada Universitas Negeri Semarang sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri atas:

1. *Asean University Network* (AUN);
2. Audit Mutu Eksternal (ISO);
3. Audit Mutu Internal (AMI);
4. Layanan PD-DIKTI;
5. Monev Akademik;
6. Pengukuran Kepuasan Pelanggan;
7. Pengusulan Akreditasi Prodi ke BAN-PT;
8. QS-STAR.

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal 22 Januari 2018.

Ditetapkan di Semarang  
pada tanggal, 31 Juli 2018

REKTOR  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG,



FATHUR ROKHMAN

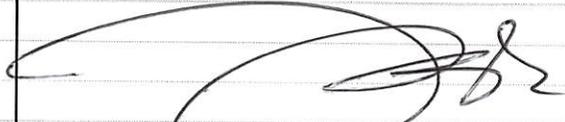
NIP 196612101991031003

97

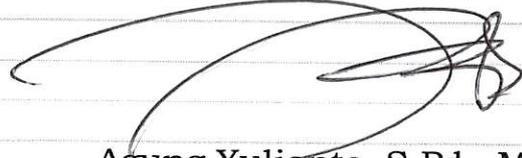
LAMPIRAN  
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS  
NEGERI SEMARANG  
NOMOR 385/O/2018  
TANGGAL 31 JULI 2018  
TENTANG STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR PADA BADAN PENJAMINAN  
MUTU (BPM) UNIVERSITAS NEGERI  
SEMARANG

DAFTAR STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
BADAN PENJAMINAN MUTU (BPM)  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

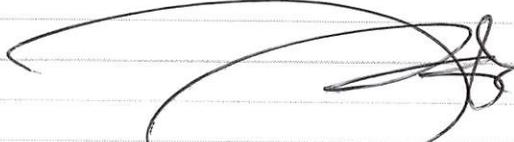
NO	DAFTAR SOP
1	<i>Asean University Network (AUN)</i>
2	Audit Mutu Eksternal (ISO)
3	Audit Mutu Internal (AMI)
4	Layanan PD-DIKTI
5	Monev Akademik
6	Pengukuran Kepuasan Pelanggan
7	Pengusulan Akreditasi Prodi ke BAN-PT
8	QS-STAR

 <p><b>UNNES</b> UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG</p> <p><b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG BADAN PENJAMINAN MUTU</b></p>	<b>NOMOR SOP</b>	
	<b>TGL PEMBUATAN</b>	10 Januari 2018
	<b>TGL REVISI</b>	10 Januari 2019
	<b>TGL EFEKTIF</b>	22 Januari 2018
	<b>DISAHKAN OLEH</b>	Ketua Badan Penjaminan Mutu
	 Agung Yulianto, S.Pd., M.Si. NIP 197407072003121002	
	<b>NAMA SOP</b>	SOP Asean University Network (AUN)
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1 SK Rektor UNNES Nomor 217/P/2018 tentang pengangkatan tim task force AUN tahun 2018	1 Memiliki pemahaman terkait penjaminan mutu di lingkup Universitas	
	2 Memiliki kemampuan dalam hal koordinasi	
	3 Memiliki kemampuan bahasa inggris	
	4 Memiliki pengetahuan yang kompleks terkait pengelolaan akademik di lingkungan Universitas	
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
1 Visi UNNES "Menjadi Universitas berwawasan konservasi dan bereputasi internasional"	1 Komputer/printer/scanner	
2 SOP QS-STAR	2 Jaringan internet	
	3 Buku Panduan AUN-QA	
	4 SAR AUN, Analysis GAP AUN	
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
Apabila SOP AUN tidak terselenggara, visi UNNES tidak tercapai	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Rektor	AUN	Tim SPME BPM	Reviewer	Tim Taskforce (Prodi/Fakultas)	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Meminta Prodi untuk menyusun borang						Instrumen borang AUN	1 minggu	Analisis GAP, SAR AUN	
2	Menyusun borang						Instrumen borang AUN	1 bulan	Analisis GAP, SAR AUN	
3	Menentukan Reviewer						Daftar calon reviewer, daftar prodi AUN	1 hari	Daftar reviewer, daftar prodi	
4	Melakukan review dan simulasi borang pertama						Analisis GAP, SAR AUN	2 minggu	Analisis GAP, SAR AUN yang telah	
5	Melakukan revisi borang						Analisis GAP, SAR AUN yang telah direview	2 minggu	Analisis GAP, SAR AUN yang telah	
6	Melakukan review dan simulasi borang kedua						Analisis GAP, SAR AUN yang telah direvisi	2 minggu	Analisis GAP, SAR AUN yang telah	
7	Melakukan finalisasi penyusunan borang						Analisis GAP, SAR AUN yang telah direview	1 minggu	Analisis GAP dan SAR AUN prodi	
8	Melakukan validasi penyusunan borang						Analisis GAP dan SAR AUN prodi	2 hari	Analisis GAP dan SAR AUN prodi	
9	Melakukan simulasi persiapan visitasi						Analisis GAP dan SAR AUN prodi	1 hari	Kesiapan menjelang visitasi	
10	Menerbitkan surat pengantar Rektor						Draft surat pengantar	2 jam	Surat pengantar	
11	Menerima borang						Analisis GAP, SAR AUN	1 bulan	Tanda terima penerimaan borang AUN	
12	Melakukan penilaian meja (Desk Evaluation)						Analisis GAP, SAR AUN	1 minggu	Hasil penilaian borang	
13	Melakukan visitasi akreditasi internasional						Analisis GAP, SAR AUN	3 hari	Hasil penilaian visitasi	
14	Melakukan pendampingan						Analisis GAP, SAR AUN	1 minggu	Kesiapan dokumen prodi	
15	Menentukan nilai dan kategori						Hasil penilaian borang, hasil penilaian visitasi	1 hari	Hasil pengajuan AUN	
16	Menyampaikan surat pemberitahuan hasil visitasi dan sertifikat						Hasil pengajuan AUN, sertifikat AUN	2 hari	Hasil pengajuan AUN, sertifikat AUN	
17	Menerima sertifikat AUN						Sertifikat AUN	1 hari	Sertifikat AUN	

 <p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG BADAN PENJAMINAN MUTU</b></p>	<b>NOMOR SOP</b>	
	<b>TGL PEMBUATAN</b>	10 Januari 2018
	<b>TGL REVISI</b>	10 Januari 2019
	<b>TGL EFEKTIF</b>	22 Januari 2018
	<b>DISAHKAN OLEH</b>	Ketua Badan Penjaminan Mutu
		 Agung Yulianto, S.Pd., M.Si. NIP 197407072003121002
<b>NAMA SOP</b>	SOP Audit Mutu Eksternal (ISO)	
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1 Panduan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dari Kementekristek Riset, Teknologi dan Pendidikan	1	Memiliki pemahaman terkait penjaminan mutu di lingkup Universitas
	2	Memiliki kemampuan bahasa Inggris
	3	Memiliki pengetahuan yang kompleks terkait manajemen akademik, kemahasiswaan, SDM, dan administrasi umum
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
1 SOP Audit Mutu Internal (AMI)	1	Komputer/printer/scanner
	2	Jaringan internet
	3	Dokumen akademik, kemahasiswaan, sarana dan prasarana
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
Audit ISO berfungsi untuk menjaga kualitas layanan suatu unit, sehingga apabila Audit ISO tidak terealisasi maka akan terjadi penurunan kualitas layanan baik di bidang akademik, kemahasiswaan, administrasi umum maupun kerja sama	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Rektor	United Register System (URS)	Tim BPM	Prodi/Unit	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Melakukan rapat koordinasi persiapan ISO					Daftar prodi	2 jam	Daftar prodi	
2	Menyediakan dokumen					Dokumen akademik, keuangan, kemahasiswaan,	3 hari	Dokumen akademik, keuangan,	
3	Mengajukan jadwal pelaksanaan ISO					Daftar prodi	2 minggu	Draft jadwal pelaksanaan ISO	
4	Menetapkan jadwal pelaksanaan ISO					Daftar prodi, draft jadwal pelaksanaan ISO	1 minggu	Jadwal pelaksanaan ISO	
5	Menilai sistem					Instrumen penilaian/audit, dokumen prodi/unit	4 hari	Data temuan audit	
6	Melaporkan hasil penilaian sistem					Data temuan audit	3 jam	Laporan hasil audit	
7	Mengelola laporan hasil audit					Laporan hasil audit, data temuan audit	4 hari	Rekomendasi dari temuan audit	
8	Menerbitkan sertifikat					Daftar prodi	1 minggu	Sertifikat ISO	
9	Menyampaikan sertifikat					Daftar prodi, dokumen hasil audit, sertifikat ISO	1 hari	Sertifikat ISO	

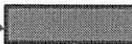
 <p style="text-align: center;"><b>UNNES</b> <small>UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG</small></p> <p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG BADAN PENJAMINAN MUTU</b></p>	<b>NOMOR SOP</b>	
	<b>TGL PEMBUATAN</b>	10 Januari 2018
	<b>TGL REVISI</b>	10 Januari 2019
	<b>TGL EFEKTIF</b>	22 Januari 2018
	<b>DISAHKAN OLEH</b>	Ketua Badan Penjaminan Mutu
	 Agung Yulianto, S.Pd., M.Si. NIP 197407072003121002	
	<b>NAMA SOP</b>	SOP AUDIT MUTU INTERNAL (AMI)
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1 Surat tugas nomor 10859/UN37/TU/2017 tentang tim visitasi Audit Mutu Internal (AMI)	1	Memiliki pemahaman terkait penjaminan mutu di lingkup Universitas
	2	Memiliki kemampuan dalam hal koordinasi
	3	Memiliki pengetahuan yang kompleks terkait manajemen akademik, kemahasiswaan, SDM dan kerja sama di
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
1 SOP Audit Mutu Eksternal (ISO)	1	Komputer/printer/scanner
2 SOP Pengukuran kepuasan pelanggan	2	Jaringan internet
	3	Instrumen AMI, berkas laporan AMI, rekomendasi AMI
	4	Sistem Audit Mutu Internal (Si-AMI)
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
Apabila audit mutu internal (AMI) tidak terselenggara, maka kegiatan akademik tidak akan berjalan sebagaimana mestinya sesuai prosedur	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Rektor	Ketua BPM	Tim SPMI	Auditor	Auditee	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Menyusun instrumen AMI						Sistem aplikasi UNNES (Sikadu, Sitedi, Sibima, dll),	1 minggu	Draft instrumen AMI	
2	Melakukan revisi instrumen AMI						Draft instrumen AMI	1 minggu	Draft Instrumen AMI	
3	Menetapkan instrumen AMI						Draft instrumen AMI	1 hari	Instrumen AMI	
4	Merekrut Auditor AMI						Form pendaftaran auditor AMI, pamflet info pendaftaran	1 minggu	Pamflet pendaftaran auditor AMI,	
5	Mendaftar sebagai calon auditor AMI						Form pendaftaran auditor AMI	1 minggu	Daftar calon auditor AMI	
6	Melakukan seleksi calon auditor AMI						Form pendaftaran auditor AMI	2 hari	Daftar auditor AMI	
7	Mengajukan surat tugas auditor AMI						Daftar auditor AMI, draft surat tugas auditor AMI	1 hari	Draft surat tugas auditor AMI yang	
8	Menerbitkan surat tugas auditor AMI						Draft surat tugas auditor AMI yang sudah ditandatangani oleh	15 menit	Surat tugas auditor AMI	
9	Melakukan pembagian tugas audit						Daftar auditor AMI, surat tugas Auditor AMI, daftar Prodi	1 hari	Daftar pembagian tugas kerja	
10	Melakukan audit						Instrumen AMI, ST auditor AMI, daftar pembagian tugas	3 jam per Prodi	Instrumen AMI yang telah terisi	
11	Menunjukkan bukti dan menandatangani penilaian						Instrumen AMI yang telah diisi, bukti pendukung hasil	3 jam per Prodi	Instrumen AMI yang telah terisi	
12	Memberi penilaian kinerja auditor AMI						Form penilaian auditor AMI	15 menit	Lembar penilaian kinerja auditor AMI	
13	Membuat laporan AMI						Form rekomendasi audit	30 menit	Rekomendasi audit oleh auditor	
14	Menyusun laporan dari semua auditor						Instrumen AMI yang telah diisi, bukti pendukung hasil AMI, rekomendasi audit	3 hari	Laporan AMI	
15	Melaporkan hasil AMI kepada Rektor						Surat pengantar, laporan AMI	15 menit	Rekomendasi Rektor	
16	Menyampaikan rekomendasi hasil AMI kepada auditee						Rekomendasi Rektor	2 jam	Rekomendasi AMI	
17	Melaksanakan rekomendasi AMI						Rekomendasi AMI	1 tahun	Laporan tindak lanjut	

 <p><b>UNNES</b> UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG</p> <p><b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG BADAN PENJAMINAN MUTU</b></p>	<b>NOMOR SOP</b>	
	<b>TGL PEMBUATAN</b>	10 Januari 2018
	<b>TGL REVISI</b>	10 Januari 2019
	<b>TGL EFEKTIF</b>	22 Januari 2018
	<b>DISAHKAN OLEH</b>	Ketua Badan Penjaminan Mutu
		 Agung Yulianto, S.Pd., M.Si. NIP 197407072003121002
<b>NAMA SOP</b>	SOP LAYANAN PD-DIKTI	
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1 Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 257/M/KPT/2017 tentang Nama	1	Memiliki pemahaman terkait penjaminan mutu di lingkup Universitas
	2	Memiliki kemampuan dalam hal koordinasi
	3	Memiliki pengetahuan yang kompleks terkait manajemen data kepegawaian dan kemahasiswaan di lingkungan
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
1 SOP pengusulan akreditasi prodi ke BAN-PT	1	FORLAP DIKTI
2 SOP Monev akademik	2	Komputer/printer/scanner
	3	Jaringan internet
	4	
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
Apabila instansi kurang dapat mengelola data PD-DIKTI, maka pengusulan akreditasi prodi akan terkendala, terutama terkait data homebase dosen. Selain itu layanan PD-DIKTI mengelola data mahasiswa, sehingga apabila terdapat permasalahan pada data akademik mahasiswa, maka perlu diselesaikan melalui layanan PD-DIKTI	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan		
		Layanan TIK	Sub Bagian Kepegawaian	Sub Bagian Pendidikan dan Evaluasi	BPM : Layanan PD-DIKTI	DIKTI	Kelengkapan	Waktu		Output	
1	Melakukan koordinasi pemutakhiran data							Data akademik, data kepegawaian	2 jam	Data akademik, data	
2	Melakukan pemutakhiran data akademik							Data akademik	1 minggu	Data akademik	
3	Melakukan pemutakhiran data kepegawaian							Data kepegawaian	1 minggu	Data kepegawaian	
4	Melakukan verifikasi dan memutakhirkan data							Data akademik, data kepegawaian	3 hari	Data akademik, data	
5	Melakukan verifikasi data							Data akademik, data kepegawaian	2 hari	Data akademik, data	
6	Melakukan revisi data							Data akademik, data kepegawaian	3 hari	Data akademik, data	
7	Melakukan validasi data							Data akademik, data kepegawaian	1 hari	Data akademik, data	
8	Memutakhirkan data							Data akademik, data kepegawaian	2 hari	Data akademik, data kepegawaian	
9	Membuat laporan							Data akademik, data kepegawaian	3 hari	Laporan data akademik dan	

 <p style="text-align: center;"><b>UNNES</b> UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG</p> <p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG BADAN PENJAMINAN MUTU</b></p>	<b>NOMOR SOP</b>		
	<b>TGL PEMBUATAN</b>		10 Januari 2018
	<b>TGL REVISI</b>		10 Januari 2019
	<b>TGL EFEKTIF</b>		22 Januari 2018
	<b>DISAHKAN OLEH</b>		Ketua Badan Penjaminan Mutu
			 Agung Yulianto, S.Pd., M.Si. NIP 197407072003121002
<b>NAMA SOP</b>		SOP Monev Akademik	
<b>DASAR HUKUM</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1	Panduan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) dari Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan	1	Memiliki pemahaman terkait penjaminan mutu di lingkup Universitas
		2	Memiliki kemampuan dalam hal koordinasi
		3	Memiliki pengetahuan yang kompleks terkait manajemen akademik di lingkungan Universitas
<b>KETERKAITAN</b>		<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
1	SOP Audit Mutu Internal (AMI)	1	Sikadu, Sitedi, Sibima, Silkados
2	SOP Audit Mutu Eksternal (ISO)	2	Instrumen monev awal perkuliahan
		3	Komputer/printer/scanner
		4	Jaringan internet
<b>PERINGATAN</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
Apabila tidak diselenggarakan monev akademik, maka banyak ketidaksesuaian kegiatan akademik yang termonitor, sehingga hal ini akan menjadi budaya yang tidak baik apabila tidak ditindaklanjuti		Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Rektor	Ketua BPM	Tim Monev	Ka. Prodi	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Membagi tugas monev					Hasil rapat koordinasi, daftar pembagian tugas	2 jam	Daftar pemonev	
2	Melakukan monitoring akademik					Sikadu, Sibima, Sitedi, instrumen monev	1 minggu	Rekap data hasil monev	
3	Menyusun laporan monev akademik					Rekap data hasil monev	2 hari	Laporan monev	
4	Menyampaikan laporan					Surat pengantar, laporan monev	45 menit	Disposisi	
5	Menerima laporan					Disposisi	45 menit	Laporan monev	
6	Melakukan tindak lanjut hasil evaluasi monev					Laporan monev, Tim prodi	1 minggu	Laporan hasil tindak lanjut	

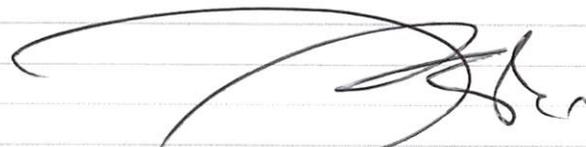
 <p style="text-align: center;"><b>UNNES</b> UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG</p> <p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG BADAN PENJAMINAN MUTU</b></p>	<b>NOMOR SOP</b>	
	<b>TGL PEMBUATAN</b>	10 Januari 2018
	<b>TGL REVISI</b>	10 Januari 2019
	<b>TGL EFEKTIF</b>	22 Januari 2018
	<b>DISAHKAN OLEH</b>	Ketua Badan Penjaminan Mutu
		 Agung Yulianto, S.Pd., M.Si. NIP 197407072003121002
<b>NAMA SOP</b>	SOP Pengukuran Kepuasan Pelanggan	
<b>DASAR HUKUM</b>	<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1 Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah	1	Memiliki pemahaman terkait penjaminan mutu di lingkup Universitas
	2	Memiliki kemampuan analisis data
<b>KETERKAITAN</b>	<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
1 SOP Audit Mutu Internal (AMI)	1	Instrumen / kuesioner pengukuran kepuasan pelanggan
2 SOP Audit Mutu Eksternal (ISO)	2	Komputer/printer/scanner
	3	Jaringan internet
<b>PERINGATAN</b>	<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
Apabila pengukuran kepuasan pelanggan tidak dilaksanakan, maka tidak dapat diketahui sejauh mana standar pelayanan akademik yang telah berjalan	Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Rektor	Ketua BPM	Tim BPM	Pelanggan	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mengarahkan untuk kegiatan pengukuran kepuasan pelanggan					Permenristekdikti Nomor 56 Tahun 2016	1 bulan	Tim penyusun instrumen kepuasan pelanggan	
2	Menyusun instrumen kepuasan pelanggan					Permenristekdikti Nomor 56 Tahun 2016	1 minggu	Draft instrumen kepuasan pelanggan	
3	Melakukan verifikasi instrumen kepuasan pelanggan					Draft instrumen kepuasan pelanggan	1 minggu	Draft instrumen kepuasan pelanggan	
4	Melakukan revisi instrumen kepuasan pelanggan					Draft instrumen kepuasan pelanggan	1 minggu	Draft instrumen kepuasan pelanggan	
5	Melakukan validasi penyusunan instrumen kepuasan pelanggan					Draft instrumen kepuasan pelanggan	1 hari	Instrumen kepuasan pelanggan	
6	Mengisi instrumen kepuasan pelanggan					Instrumen kepuasan pelanggan	1 minggu	Isian instrumen kepuasan pelanggan	
7	Mengolah data pengumpulan hasil pengisian instrumen kepuasan pelanggan					Isian instrumen kepuasan pelanggan	3 hari	Rekap data hasil pengukuran kepuasan pelanggan	
8	Menyusun laporan pengukuran kepuasan pelanggan					Rekap data hasil pengukuran kepuasan pelanggan, Permenristekdikti	3 hari	Laporan pengukuran kepuasan pelanggan	
9	Menyampaikan laporan kepuasan pelanggan kepada Rektor					Surat pengantar, Laporan pengukuran kepuasan pelanggan	15 menit	Tanggapan Rektor	
10	Menetapkan tindak lanjut hasil pengukuran kepuasan pelanggan					Laporan pengukuran kepuasan pelanggan, hasil isian instrumen	2 jam	Laporan tindak lanjut	
11	Melaksanakan tindak lanjut pengukuran kepuasan pelanggan					Laporan pengukuran kepuasan pelanggan, instruksi Rektor	1 tahun	Pelayanan prima	

 <p style="text-align: center;"><b>UNNES</b> <small>UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG</small></p> <p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG BADAN PENJAMINAN MUTU</b></p>		<b>NOMOR SOP</b>	
		<b>TGL PEMBUATAN</b>	10 Januari 2018
		<b>TGL REVISI</b>	10 Januari 2019
		<b>TGL EFEKTIF</b>	22 Januari 2018
		<b>DISAHKAN OLEH</b>	Ketua Badan Penjaminan Mutu
		 Agung Yulianto, S.Pd., M.Si. NIP 197407072003121002	
		<b>NAMA SOP</b>	SOP Pengusulan akreditasi prodi ke BAN-PT
<b>DASAR HUKUM</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1	Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 257/M/KPT/2017 tentang Nama Program Studi di Lingkungan Universitas	1	Memiliki pemahaman terkait penjaminan mutu di lingkup Universitas
		2	Memiliki kemampuan analisis data
		3	Memiliki pengetahuan yang kompleks terkait manajemen data Prodi
		4	Memiliki kemampuan IT
<b>KETERKAITAN</b>		<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
1	SOP Layanan PD-DIKTI	1	Sistem akreditasi perguruan tinggi online (SAPTO)
		2	Borang akreditasi prodi
		3	Komputer/printer/scanner
		4	Jaringan internet
<b>PERINGATAN</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
Apabila pengusulan akreditasi prodi tidak dilakukan sesuai prosedur, maka hasil akreditasi tidak akan maksimal sehingga berdampak pada reputasi Universitas. Keterkaitan dengan SOP Layanan PD-DIKTI, yaitu pengeoperasian SAPTO terintegrasi dengan sistem FORLAP Dikti, sehingga pengelolaan data yang buruk di FORLAP akan berdampak pada keberlanjutan proses pengajuan akreditasi		Disimpan sebagai data elektronik dan manual	



No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Rektor	BAN-PT	Tim SPME BPM	Reviewer	Tim Taskforce (Prodi/Fak ultas)	Kelengkapan	Waktu	Output	
		A								
12	Melakukan penilaian meja borang akreditasi prodi						Borang akreditasi final	2 hari	Hasil penilaian borang akreditasi prodi	
13	Melakukan pendampingan						Borang akreditasi final, kelengkapan dokumen unit prodi	1 minggu	Kelengkapan dokumen akreditasi	
14	Melakukan visitasi akreditasi						Borang akreditasi final, kelengkapan dokumen unit prodi	2 hari	Berita acara visitasi, temuan hasil visitasi	
15	Menentukan nilai dan kategori						Temuan hasil visitasi	1 hari	Hasil penilaian visitasi akreditasi	
16	Menerbitkan surat pemberitahuan hasil dan sertifikat akreditasi prodi						Hasil penilaian akreditasi	1 hari	SK dan sertifikat akreditasi	
17	Menerima sertifikat akreditasi						SK dan sertifikat akreditasi prodi	1 hari	SK dan sertifikat akreditasi prodi	

 <p style="text-align: center;"><b>UNNES</b> UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG</p> <p style="text-align: center;"><b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG BADAN PENJAMINAN MUTU</b></p>	<b>NOMOR SOP</b>		
	<b>TGL PEMBUATAN</b>		10 Januari 2018
	<b>TGL REVISI</b>		10 Januari 2019
	<b>TGL EFEKTIF</b>		22 Januari 2018
	<b>DISAHKAN OLEH</b>		Ketua Badan Penjaminan Mutu
			 Agung Yulianto, S.Pd., M.Si. NIP 197407072003121002
<b>NAMA SOP</b>		SOP QS-STAR	
<b>DASAR HUKUM</b>		<b>KUALIFIKASI PELAKSANA</b>	
1	Himbauan Rektor untuk meningkatkan rating Universitas pada level internasional	1	Memiliki pemahaman terkait penjaminan mutu di lingkup Universitas
		2	Memiliki kemampuan bahasa inggris
<b>KETERKAITAN</b>		<b>PERALATAN/PERLENGKAPAN</b>	
1	Visi UNNES "Menjadi Universitas berwawasan konse	1	Komputer/printer/scanner
2	SOP AUN	2	Jaringan internet
		3	<a href="https://www.topuniversities.com/qs-stars">https://www.topuniversities.com/qs-stars</a>
<b>PERINGATAN</b>		<b>PENCATATAN DAN PENDATAAN</b>	
Apabila QS-STAR tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya maka akan terjadi kendala dalam pencapaian visi UNNES		Disimpan sebagai data elektronik dan manual	

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan	
		Rektor	QS STAR	Tim SPME BPM	Reviewer	Tim Taskforce (Prodi/Fakultas)	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Meminta Prodi untuk menyusun borang						Instrumen borang QS Star	1 minggu	Draft borang QS Star	
2	Menyusun borang						Draft borang QS Star	1 bulan	Borang QS Star	
3	Menentukan Reviewer						Daftar calon reviewer	1 hari	Daftar reviewer	
4	Melakukan review dan simulasi borang pertama						Draft borang QS Star	2 minggu	Draft borang QS Star yang	
5	Melakukan revisi borang						Draft borang QS Star yang telah direview	2 minggu	Draft borang QS Star yang	
6	Melakukan review dan simulasi borang kedua						Draft borang QS Star yang telah direvisi	2 minggu	Draft borang QS Star yang	
7	Melakukan finalisasi penyusunan borang						Draft borang QS Star yang telah direview	1 minggu	Borang QS Star	
8	Melakukan validasi penyusunan borang						Borang QS Star	2 hari	Borang QS Star yang telah divalidasi	
9	Melakukan simulasi persiapan visitasi						Borang QS Star yang telah divalidasi	1 hari	Borang QS Star yang telah	
10	Menerbitkan surat pengantar Rektor						Borang QS Star yang telah divalidasi, draft Borang QS Star	2 jam	Surat pengantar Rektor	
11	Menerima borang							1 bulan	Tanda terima penerimaan	
										

No	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan
		Rektor	QS STAR	Tim SPME BPM	Reviewer	Tim Taskforce (Prodi/Fakultas)	Kelengkapan	Waktu	Output	
12	Melakukan penilaian meja (Desk Evaluation)						Borang QS Star	1 minggu	Hasil penilaian borang	
13	Melakukan visitasi akreditasi internasional						Borang QS Star, dokumen institusi	3 hari	Berita acara visitasi, dokumen hasil visitasi	
14	Melakukan pendampingan						Dokumen hasil visitasi, dokumen institusi, borang QS Star	1 minggu	Kesiapan dokumen institusi	
15	Menentukan nilai dan kategori						Hasil penilaian borang, hasil penilaian visitasi	1 hari	Hasil pengajuan QS Star	
16	Menyampaikan surat pemberitahuan hasil visitasi dan sertifikat						Hasil pengajuan QS Star	2 hari	Hasil penilaian, sertifikat	
17	Menerima sertifikat AUN						Sertifikat QS Star	1 hari	Sertifikat QS Star	

Ditetapkan di Semarang  
**REKTOR**  
 UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG,

**FATHUR ROKHMAN**  
 NIP. 196612101991031003