



Service Level Agreement (SLA)
Layanan Pelatihan
untuk Dosen, tenaga kependidikan dan umum

**Lembaga Pengkajian
dan Pengembangan Pendidikan
Universitas Brawijaya**

Kode Dokumen	: 00008 05000
Revisi	: 0
Tanggal Berlaku	: 1 Agustus 2015
Tanggal Pengesahan	: 29 Juli 2015
Dibuat oleh	: Manajer Representative
	Dr. Wuryansari Muharini K., M.Si.
Disetujui oleh	: Ketua LP3
	Prof. Dr. Munawar, SE, DEA

Table of Contents

1	PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1	OVERVIEW	Error! Bookmark not defined.
1.2	TUJUAN	Error! Bookmark not defined.
1.3	STAKEHOLDER	Error! Bookmark not defined.
1.4	MASA BERLAKU	Error! Bookmark not defined.
2	PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN	Error! Bookmark not defined.
2.1	JENIS LAYANAN	Error! Bookmark not defined.
2.2	KEWAJIBAN PENYEDIA LAYANAN	Error! Bookmark not defined.
2.3	KEWAJIBAN PENGGUNA LAYANAN	Error! Bookmark not defined.
2.4	TINGKAT PELAYANAN	Error! Bookmark not defined.
2.5	INDIKATOR KINERJA	Error! Bookmark not defined.
3	MANAJEMEN LAYANAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	KETERSEDIAAN LAYANAN	Error! Bookmark not defined.
3.2	PERMINTAAN LAYANAN	Error! Bookmark not defined.
3.3	KOMPLAIN LAYANAN	Error! Bookmark not defined.
3.4	PENYELESAIAN PERMASALAHAN LAYANAN	Error! Bookmark not defined.
4	KRITERIA EVALUASI	Error! Bookmark not defined.
4.1	PENGUKURAN PARAMETER KINERJA	Error! Bookmark not defined.
4.2	METODE PELAPORAN	Error! Bookmark not defined.
4.3	METODE EVALUASI	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR ISTILAH	Error! Bookmark not defined.

1. PENDAHULUAN

1.1. OVERVIEW

Dokumen ini adalah Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement* – SLA) dari layanan-layanan tentang Pelatihan antara Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan (LP3) Universitas Brawijaya dengan Pimpinan Universitas, Pimpinan Fakultas, tenaga pendidik (dosen), dan tenaga kependidikan (staf) Universitas Brawijaya sebagai pengguna layanan.

Perjanjian ini berlaku mulai dari tanggal ditetapkan sampai periode berikutnya dimana dokumen ini harus ditinjau ulang oleh LP3 selaku pembuat dokumen.

Dokumen ini tidak untuk menggantikan atau merubah berbagai proses maupun prosedur yang telah diatur dalam dokumen Manual Prosedur maupun dokumen lainnya kecuali jika hal tersebut dijelaskan secara eksplisit pada dokumen ini.

1.2. TUJUAN

Tujuan dari Dokumen SLA ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan referensi yang jelas untuk kepemilikan layanan, akuntabilitas, peran dan tanggung jawab.
2. Memberikan deskripsi yang jelas, ringkas dan terukur dari penyediaan layanan kepada pelanggan.
3. Sebagai garansi kinerja layanan dari penyedia layanan kepada pengguna layanan

a. STAKEHOLDER

Penyedia layanan adalah Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan (LP3) *Universitas Brawijaya* dan pengguna layanan adalah Pimpinan Universitas, Pimpinan Fakultas, *tenaga pendidik (dosen), dan tenaga kependidikan (staf) Universitas Brawijaya.*

b. MASA BERLAKU

Dokumen ini berlaku mulai dari tanggal ditetapkan sampai periode berikutnya dimana dokumen ini harus ditinjau ulang oleh LP3 selaku pembuat dokumen. Dokumen SLA ini ditinjau secara berkala setiap 1 tahun.

Pemilik dokumen ini bertanggung jawab untuk melakukan review secara berkala atas dokumen ini. Jika dalam masa 1 tahun sejak berlakunya dokumen ini tidak ada perubahan yang substantif di dalam dokumen ini, maka edisi revisi tetap perlu dibuat dengan mencantumkan tanggal masa berlaku yang baru.

Pemilik Dokumen : Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan
Review Period : Tahunan (12 bulan)
Tanggal Review Terakhir : 25-07-2015
Tanggal Review Berikutnya: 25-07-2016

2.PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN

a. JENIS LAYANAN

Jenis layanan yang termasuk dalam dokumen perjanjian tingkat layanan ini adalah sebagaimana tercantum pada Tabel 1. Semua layanan tersebut merupakan layanan rutin yang dilaksanakan oleh LP3 khususnya P3I untuk melayani Pimpinan Universitas, Pimpinan Fakultas tenaga dosen dan tenaga kependidikan Universitas Brawijaya dan masyarakat umum sebagai pengguna layanannya.

Tabel 1. Layanan Bidang Pelatihan Pekerti

No	Jenis Layanan	Kode Layanan	Kode Dokumen MP
1.	Persiapan		
	a. Penyusunan proposal	P01	
	b. Penyusunan jadwal dan pemateri	P02	
	c. Diskusi dengan pimpinan	P03	
	d. Pengambilan keputusan	P04	
	e. Penyebaran undangan ke pemateri	P05	
	f. Penyebaran undangan ke peserta	P06	
	g. Menyiapkan tempat	P07	
2.	h. Pelaksanaan kegiatan	P08	
3.	Evaluasi dan pembuatan laporan	P09	

a. KEWAJIBAN PENYEDIA LAYANAN

Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan (LP3) khususnya Pusat Peningkatan Pengembangan Aktivitas Instruksional (P3AI) selaku penyedia layanan, wajib bertanggung jawab untuk menjamin seluruh proses layanan tersebut di atas dapat dilayani pada waktu dan tempat yang telah ditentukan. Penyedia layanan juga menjamin setiap layanan harus diselesaikan sesuai dengan lama proses layanan yang telah ditentukan dalam dokumen Manual Prosedur (MP) masing-masing layanan. Penyedia layanan tidak memungut biaya apa pun dari pengguna layanan.

b. KEWAJIBAN PENGGUNA LAYANAN

Dosen selaku pengguna layanan, wajib untuk mengikuti seluruh tahapan dalam layanan tersebut dengan baik. Pengguna layanan wajib untuk melengkapi segala berkas yang diminta sesuai dengan kebutuhan layanan. Pengguna layanan tidak diperbolehkan untuk membayar berapa pun kepada penyedia layanan karena semua layanan tersebut adalah bersifat tanpa biaya.

c. TINGKAT PELAYANAN

Standar tingkat pelayanan dari daftar pelayanan dalam dokumen ini adalah mengacu kepada Manual Mutu Biro Umum & Kepegawaian serta berdasarkan kepada Standar Pelayanan Minimal BLU Universitas Brawijaya. Standar Tingkat Pelayanan ditetapkan seperti tertuang dalam Tabel 2. Standar tersebut menjadi acuan kinerja bagi Penyedia Layanan dalam memberikan pelayanan terkait bidang P3I.

Tabel 2. Tingkat Layanan Pelatihan Pekerti

No	Jenis Layanan	Lama Pelayanan	Tingkat Layanan
1.	Persiapan	1 hari	<ul style="list-style-type: none">• 90% terlayani;• Jumlah complaint < 10;• 90% complaint diselesaikan
a	Penyusunan proposal	2 hari	90% terpenuhi
b	Penyusunan jadwal dan pemateri	2 hari	90% terselesaikan
c	Diskusi dengan pimpinan dan team	1 hari	100% telah dilayani
d	Pengambilan keputusan	1 hari	90% terlayani
e	Penyebaran undangan ke pemateri	1 hari	
f	Penyebaran undangan ke peserta	1 hari	
g	Menyiapkan tempat dan sarana parasarana, akomodasi	3 hari	
2	Pelaksanaan kegiatan	5 hari	
3	Evaluasi dan pembuatan laporan	4 hari	

d. INDIKATOR KINERJA

Parameter yang digunakan untuk menilai kinerja dari layanan bidang P3AI adalah sebagai berikut:

1. **Lama Waktu Pelayanan:** adalah jumlah hari maksimal sejak layanan tersebut diterima hingga layanan tersebut terselesaikan.
2. **Prosentasi Terlayani:** adalah **jumlah layanan** per setiap layanan yang diajukan dosen, yang dapat terlayani dengan baik dalam jangka waktu maksimal sesuai dengan Lama Pelayanan yang telah ditetapkan, dibagi dengan **jumlah total pengajuan layanan** per dosen, dan **dikali dengan 100%**.
3. **Jumlah Komplain:** adalah jumlah complaint yang masuk melalui *E-Complaint* yang terkait dengan layanan kepegawaian.
4. **Prosentase Complaint Terselesaikan:** adalah **jumlah complaint yang terselesaikan** (status: closed) dibagi **jumlah total complaint** yang masuk dikali 100%.

b. MANAJEMEN LAYANAN

a. KETERSEDIAAN LAYANAN

Semua layanan yang tercantum dalam Tabel 1 hanya dapat dilayani jika dilakukan pada jam kerja yang telah ditentukan dan melalui loket atau petugas yang telah ditentukan. Adapun ketersediaan layanan tersebut adalah:

Hari Kerja	: Senin s/d Jumat
Jam Kerja	: Senin-Kamis: jam 08.00-12.00 dan 13.00-16.00 Jumat: jam 08.00-11.00 dan 12.30-16.00
Loket	: Ruang LP3 – Lantai 4. Rektorat
Petugas	: - Bpk. Satriyo Pandu Wiguno, SE Bpk. Ashe Firman Faisol, S.Kom Bpk. Jedik Kurniawan, ST
Telepon	:0341. 575826
Email	:lp3ub@ub.ac.id
Website	:www.lp3ub.ac.id

b. PERMINTAAN LAYANAN

Semua layanan yang tercantum dalam Tabel 1 hanya dapat dilayani berdasarkan alokasi waktu tertentu, karena tidak semua layanan dilayani pada setiap jam kerja. Permintaan layanan terkait waktu penerimaan layanan, formulir dan berkas yang harus dilengkapi serta ketentuan lain ditentukan dalam Tabel 3 yang mengacu kepada Manual Prosedur setiap layanan terkait.

Tabel 1. Jenis Layanan Pelatihan Pekerti

No	Jenis Layanan	Waktu Pengajuan	Formulir / Berkas	Biaya
1.	P01	Setiap Saat	Form 01	Dari anggaran LP3
2.	P02	Januari, April, Juni, Oktober,		
3.	P03			
4.	P04			
5.	P05			
6.	P06			
7.	P07			
8.	P08			
9.	P09			
10.	P10			

c. KOMPLAIN LAYANAN

Semua komplain atas ketidaksesuaian layanan dapat disampaikan kepada pihak pengelola layanan dengan menggunakan media *e-complaint* yang telah disediakan Universitas Brawijaya, yaitu melalui laman *E-Complaint* UB dengan alamat <http://ecomplaint.ub.ac.id>.

d. PENYELESAIAN PERMASALAHAN LAYANAN

Untuk semua layanan dan komplain yang tidak dapat diselesaikan, maka persoalan tersebut harus diselesaikan pada tingkatan yang lebih tinggi yaitu melalui Wakil Rektor 1.

c. KRITERIA EVALUASI

a. PENGUKURAN PARAMETER KINERJA

LP3 sebagai Penyedia Layanan mencatat setiap permintaan layanan dan hasil pelayanan yang diberikan dalam bentuk *log book*. Dari catatan log book tersebut dapat dibuat rekap data dan analisis ketercapaian kinerja pelayanan berdasarkan parameter indikator kinerja yang telah dijelaskan pada Bagian 2.5.

b. METODE PELAPORAN

LP3 sebagai Penyedia Layanan secara berkala merekap laporan untuk dilaporkan pada pimpinan yaitu Wakil Rektor 1. Penilaian Laporan didasarkan pada laporan tertulis yang diberikan secara periodik dalam jangka waktu per 1 tahun.

c. METODE EVALUASI

Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala untuk menilai keberhasilan implementasi pelayanan dan kinerja pelayanan dari penyedia layanan. Universitas Brawijaya menerapkan 2 metode evaluasi kinerja secara berkala dalam 1 tahun yaitu Audit Internal Mutu (AIM) UKPPA dan ISO Surveillance. Laporan kinerja pelayanan ini akan diperiksa dan dievaluasi pada AIM UKPPA Siklus 9 tahun 2016 dan ISO Surveillance Tahun 2016.

DAFTAR ISTILAH

AIM	Audit Internal Mutu
UKPPA	Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik
Pekerti	Pengembangan keterampilan instruksional
ISO	Internasional Standarisasi Organization