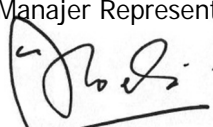





***Service Level Agreement (SLA)***  
**Layanan Pengkajian**  
**untuk Pimpinan Universitas dan Fakultas di**  
**Universitas Brawijaya**

**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,  Prof. Dr. Munawar, SE, DEA

## Table of Contents

1	PENDAHULUAN .....	3
1.1	OVERVIEW .....	3
1.2	TUJUAN .....	3
1.3	STAKEHOLDER .....	3
1.4	MASA BERLAKU .....	3
2	PERJANJIAN TINGKAT LAYANAN .....	4
2.1	JENIS LAYANAN .....	4
2.2	KEWAJIBAN PENYEDIA LAYANAN .....	4
2.3	KEWAJIBAN PENGGUNA LAYANAN .....	4
2.4	TINGKAT PELAYANAN.....	5
2.5	INDIKATOR KINERJA .....	5
3	MANAJEMEN LAYANAN .....	6
3.1	KETERSEDIAAN LAYANAN .....	6
3.2	PERMINTAAN LAYANAN .....	6
3.3	KOMPLAIN LAYANAN .....	6
3.4	PENYELESAIAN PERMASALAHAN LAYANAN .....	7
4	KRITERIA EVALUASI .....	7
4.1	PENGUKURAN PARAMETER KINERJA .....	7
4.2	METODE PELAPORAN.....	7
4.3	METODE EVALUASI .....	7
	DAFTAR ISTILAH .....	8

# 1 PENDAHULUAN

## 1.1 OVERVIEW

Dokumen ini adalah Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement* – SLA) dari layanan-layanan tentang kegiatan Pengkajian antara Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan (LP3) Universitas Brawijaya dengan Pimpinan Universitas dan Fakultas di 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 tentang kegiatan pengkajian oleh LP3 dalam hal kepemilikan layanan, akuntabilitas, peran dan tanggung jawab.
2. Memberikan deskripsi yang jelas, ringkas dan terukur tentang kegiatan pengkajian oleh LP3 kepada pelanggan.
3. Sebagai garansi kinerja layanan tentang kegiatan pengkajian oleh LP3 kepada pengguna layanan

## 1.3 STAKEHOLDER

Penyedia layanan adalah Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan (LP3) Universitas Brawijaya dan pengguna layanan adalah Pimpinan Universitas dan Fakultas di Universitas Brawijaya.

## 1.4 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

### 2.1 JENIS LAYANAN

Jenis layanan yang termasuk dalam dokumen perjanjian tingkat layanan ini adalah layanan kegiatan pengkajian oleh LP3 sebagaimana tercantum pada Tabel 1. Semua layanan tersebut merupakan layanan rutin yang dilaksanakan oleh Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan khususnya tentang pengembangan pendidikan di lingkungan Universitas Brawijaya untuk melayani dan memberikan informasi bagi Pimpinan Universitas dan Fakultas di Universitas Brawijaya sebagai pengguna layanannya.

**Tabel 1. Jenis Layanan Kegiatan Pengkajian oleh LP3**

No	Jenis Layanan	Kode Layanan	Kode Dokumen MP
1.	Pembuatan rencana kegiatan (proposal)	KJ01	MP.0000804009
2.	Sosialisasi	KJ02	MP.0000804009
3.	Pelaksanaan kegiatan pengkajian	KJ03	MP.0000804009
4.	Laporan kegiatan pengkajian	KJ04	MP.0000804009
5.	Perencanaan tindak lanjut hasil pengkajian	KJ05	MP.0000804009

### 2.2 KEWAJIBAN PENYEDIA LAYANAN

Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan selaku penyedia layanan, wajib bertanggung jawab untuk menjamin seluruh proses layanan tersebut diatas 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.

### 2.3 KEWAJIBAN PENGGUNA LAYANAN

Pimpinan Universitas dan Fakultas di Universitas Brawijaya 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.

## 2.4 TINGKAT PELAYANAN

Standar tingkat pelayanan dari daftar pelayanan dalam dokumen ini adalah mengacu kepada Manual Mutu Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan 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 layanan kegiatan pengkajian oleh LP3.

**Tabel 2. Tingkat Layanan Kegiatan Pengkajian oleh LP3**

No	Jenis Layanan	Lama Pelayanan	Tingkat Layanan
1.	[KJ01] Pembuatan rencana kegiatan (proposal)	30 hari	90% terselesaikan
2.	[KJ02] Sosialisasi	14 hari	100% terselesaikan
3.	[KJ03] Pelaksanaan kegiatan pengkajian (Pengumpulan Data, Pengolahan Data, Evaluasi Data, Penyajian hasil Pengkajian, Rekomendasi Pengkajian)	5 bulan	90% terselesaikan
4.	[KJ04] Laporan kegiatan pengkajian	60 hari	100% terselesaikan
5.	[KJ05] Perencanaan tindak lanjut hasil pengkajian	30 hari	90% terselesaikan

## 2.5 INDIKATOR KINERJA

Parameter yang digunakan untuk menilai kinerja dari layanan kegiatan pengkajian oleh LP3 adalah sebagai berikut:

- 1. Lama Waktu Pelayanan:** adalah jumlah hari maksimal sejak layanan tersebut diterima hingga layanan tersebut terselesaikan.
- 2. Persentase Terlayani:** adalah **jumlah layanan** per setiap kegiatan pengkajian oleh LP3, yang dapat terselesaikan dengan baik dalam jangka waktu maksimal sesuai dengan Lama Pelayanan yang telah ditetapkan, dibagi dengan **jumlah total terselesaikannya layanan** per kegiatan pengkajian oleh LP3, dan **dikali dengan 100%**.
- 3. Jumlah Komplain:** adalah jumlah *complaint* yang masuk melalui *E-Complaint* yang terkait dengan layanan kegiatan pengkajian oleh LP3.
- 4. Persentase *Complaint* Terselesaikan:** adalah **jumlah *complaint* yang terselesaikan** (status: closed) dibagi **jumlah total *complaint*** yang masuk dikali 100%.

### 3 MANAJEMEN LAYANAN

#### 3.1 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
Tempat	: Gedung LP3 – Rektorat Lama Lantai 4
Petugas	: - Kepala Pusat di lingkungan LP3 (P3AI dan P2RP, P2MP dan P3AP) - KTU LP3
Telepon	: 0341-575826
Email	: lp3ub@ub.ac.id
Website	: lp3.ub.ac.id

#### 3.2 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, data yang harus dilengkapi serta ketentuan lain ditentukan dalam Tabel 3 yang mengacu kepada Manual Prosedur setiap layanan terkait.

**Tabel 1. Jenis Layanan Kegiatan Pengkajian oleh LP3**

No	Jenis Layanan	Waktu Pengajuan	Biaya
1.	KJ01	Desember tahun sebelumnya	Sumber biaya yang dianggarkan LP3
2.	KJ02	April	Sumber biaya yang dianggarkan LP3
3.	KJ03	Mei-September	Sumber biaya yang dianggarkan LP3
4.	KJ04	September-Oktober	Sumber biaya yang dianggarkan LP3
5.	KJ05	November	Sumber biaya yang dianggarkan LP3

#### 3.3 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>.

### **3.4 PENYELESAIAN PERMASALAHAN LAYANAN**

Untuk semua layanan dan komplain yang tidak dapat diselesaikan, maka persoalan tersebut harus diselesaikan pada tingkatan yang lebih tinggi yaitu melalui Ketua LP3.

## **4 KRITERIA EVALUASI**

### **4.1 PENGUKURAN PARAMETER KINERJA**

Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan 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.

### **4.2 METODE PELAPORAN**

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

### **4.3 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