



Service Level Agreement (SLA)
Layanan Evaluasi Pembukaan Prodi Baru
untuk Fakultas/Program/Universitas

Lembaga Pengkajian
dan Pengembangan Pendidikan
Universitas Brawijaya

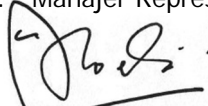

Kode Dokumen	: 00008 05000
Revisi	: 0
Tanggal Berlaku	: 1 Agustus 2015
Tanggal Pengesahan	: 29 Juli 2015
Dibuat oleh	: Manajer Representative,  Dr. Wuryansari Muharini K., M.Si.
Disetujui oleh	: Ketua,  Prof. Dr. Munawar, SE, DEA

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.....	4
2.5	INDIKATOR KINERJA	5
3	MANAJEMEN LAYANAN	5
3.1	KETERSEDIAAN LAYANAN	5
3.2	PERMINTAAN LAYANAN	6
3.3	KOMPLAIN LAYANAN	6
3.4	PENYELESAIAN PERMASALAHAN LAYANAN	6
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 Layanan Evaluasi Pembukaan Program Studi Baru antara Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan (LP3) Universitas Brawijaya dengan Fakultas/Program/Universitas 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 pembukaan program studi baru 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

1.3 STAKEHOLDER

Penyedia layanan adalah Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan (LP3) *Universitas Brawijaya* dan pengguna layanan adalah Fakultas/Program/Universitas.

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 sebagaimana tercantum pada Tabel 1. Semua layanan tersebut merupakan layanan rutin yang dilaksanakan oleh Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan di bidang evaluasi pembukaan program studi baru untuk melayani Fakultas/Program/Universitas sebagai pengguna layanannya.

Tabel 1. Jenis Layanan Evaluasi Pembukaan Program Studi Baru

No	Jenis Layanan	Kode Layanan	Kode Dokumen MP
1.	Penerimaan surat permintaan kajian evaluasi pembukaan program studi baru	EPPS01	xxxxxx
2.	Pembentukan tim pakar	EPPS02	
3.	Membuat dan mengirimkan surat permintaan ke tim pakar	EPPS03	
4.	Evaluasi proposal pembukaan program studi baru	EPPS04	
5.	Mengirimkan hasil evaluasi proposal pembukaan program studi baru	EPPS05	

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 menjami setiap layanan harus diselesaikan sesuai dengan lama proses layanan yang telah ditentukan dalam dokumen Manual Prosedur (MP) masing-masing layanan.

2.3 KEWAJIBAN PENGGUNA LAYANAN

Fakultas/Program/Universitas 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.

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 bidang **evaluasi pembukaan program studi baru**.

Tabel 2. Tingkat Layanan Evaluasi Pembukaan Program Studi Baru

No	Jenis Layanan	Lama Pelayanan	Tingkat Layanan	Petugas
1.	Penerimaan surat permintaan kajian evaluasi pembukaan program studi baru	1 hari	• 90% terlayani;	Staf Tata Usaha
2.	Pembentukan tim pakar	3 hari	• 90% terlayani;	Pimpinan LP3
3.	Membuat dan mengirimkan surat permintaan ke tim pakar	4 hari	• 90% terlayani;	Staf Tata Usaha
4.	Evaluasi proposal pembukaan program studi baru	10 hari	• 90% terlayani;	Tim Pakar
5.	Mengirimkan hasil evaluasi proposal pembukaan program studi baru	3 hari	• 90% terlayani;	Staf Tata Usaha

2.5 INDIKATOR KINERJA

Parameter yang digunakan untuk menilai kinerja dari layanan bidang kepegawaian 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%.

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
 Loket : LP3 – Lantai 4 Rektorat Lama UB
 Petugas : Staf Tata Usaha
 Telepon : +62-341-575826
 Email : lp3ub@ub.ac.id
 Website : <http://www.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, 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 Bidang Evaluasi Pembukaan Program Studi Baru

No	Jenis Layanan	Waktu Pengajuan	Formulir / Berkas	Biaya
1.	EPPS01	Setiap saat		BOPTN
2.	EPPS02		F001	
3.	EPPS03			
4.	EPPS04			
5.	EPPS05			

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 Pimpinan Universitas.

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

Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan 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.

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