



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

Lembaga Pengkajian
dan Pengembangan Pendidikan
Universitas Brawijaya

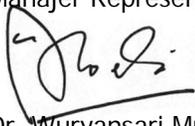
| | |
|--------------------|---|
| Kode Dokumen | : 00008 05000 |
| Revisi | : 0 |
| Tanggal Berlaku | : 1 Agustus 2015 |
| Tanggal Pengesahan | : 29 Juli 2015 |
| Dibuat oleh | : Manajer Representative,  Dr. Wuryansari Muharini K., M.Si. |
| Disetujui oleh | : Ketua,  Prof. Dr. Munawar, SE, DEA |

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:

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 |