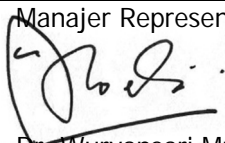





Service Level Agreement (SLA)
Pengelolaan Surat Menyurat
untuk
Unit Kerja Pelaksana dan Penunjang
Akademik, Pimpinan, dan Pihak Eksternal
Universitas Brawijaya

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

Daftar Isi

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	6
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	7

1 PENDAHULUAN

1.1 OVERVIEW

Dokumen ini adalah Perjanjian Tingkat Layanan (*Service Level Agreement – SLA*) dari layanan-layanan tentang Pengelolaan Surat Menyurat antara Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan (LP3) Universitas Brawijaya dengan Unit Kerja Pelaksana dan Penunjang Akademik, Pimpinan, dan Pihak Eksternal 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 mengubah 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

1.3 STAKEHOLDER

Penyedia layanan adalah Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan (LP3) *Universitas Brawijaya* dan pengguna layanan adalah Unit Kerja Pelaksana dan Penunjang Akademik, Pimpinan, dan Pihak Eksternal 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 sebagaimana tercantum pada Tabel 1. Semua layanan tersebut merupakan layanan rutin yang dilaksanakan oleh Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan untuk melayani Unit Kerja Pelaksana dan Penunjang Akademik, Pimpinan, dan Pihak Eksternal Universitas Brawijaya sebagai pengguna layanannya.

Tabel 1. Jenis Layanan Konsultasi Proposal Hibah Pengajaran

No	Jenis Layanan	Kode Layanan	Kode Dokumen MP
1.	Penerimaan surat	KP01	0000804012
2.	Pencatatan dalam agenda surat masuk	KP02	0000804012
3.	Pembuatan disposisi pada kartu kendali	KP03	0000804012
4.	Penyampaian surat kepada yang dituju	KP04	0000804012
5.	Disposisi dari Ketua LP3	KP05	0000804012
6.	Distribusi berdasarkan disposisi	KP06	0000804012
7.	Pengarsipan	KP07	0000804012
8.	Permintaan pembuatan surat dari Pimpinan LP3	KP08	0000804012
9.	Pembuatan konsep surat	KP09	0000804012
10.	Pemeriksaan konsep surat	KP10	0000804012
11.	Penandatanganan surat	KP11	0000804012
12.	Penggandaan surat sesuai kebutuhan	KP12	0000804012
13.	Pengarsipan	KP13	0000804012
14.	Pengiriman surat	KP14	0000804012

2.2 KEWAJIBAN PENYEDIA LAYANAN

Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan 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.

2.3 KEWAJIBAN PENGGUNA LAYANAN

Unit Kerja Pelaksana dan Penunjang Akademik, Pimpinan, dan Pihak Eksternal Universitas Brawijaya selaku pengguna layanan, wajib untuk mengikuti seluruh tahapan dalam layanan tersebut dengan baik.

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 pengelolaan surat menyurat.

Tabel 2. Tingkat Layanan Pengelolaan Surat Menyurat

No	Jenis Layanan	Lama Pelayanan	Tingkat Layanan
1.	Penerimaan surat	5 menit	<ul style="list-style-type: none"> • 90% terlayani; • Jumlah complaint < 10; • 90% complaint diselesaikan
2.	Pencatatan dalam agenda surat masuk	10 menit	<ul style="list-style-type: none"> • 90% terlayani; • Jumlah complaint < 10; • 90% complaint diselesaikan
3.	Pembuatan disposisi pada kartu kendali	5 menit	<ul style="list-style-type: none"> • 90% terlayani; • Jumlah complaint < 10; • 90% complaint diselesaikan
4.	Penyampaian surat kepada yang dituju	5 menit	<ul style="list-style-type: none"> • 90% terlayani; • Jumlah complaint < 10; • 90% complaint diselesaikan
5.	Disposisi dari Ketua LP3	10 menit	<ul style="list-style-type: none"> • 90% terlayani; • Jumlah complaint < 10; • 90% complaint diselesaikan
6.	Distribusi berdasarkan disposisi	5 menit	<ul style="list-style-type: none"> • 90% terlayani; • Jumlah complaint < 10; • 90% complaint diselesaikan
7.	Pengarsipan	5 menit	<ul style="list-style-type: none"> • 90% terlayani; • Jumlah complaint < 10; • 90% complaint diselesaikan
8.	Permintaan pembuatan surat dari Pimpinan LP3	5 menit	<ul style="list-style-type: none"> • 90% terlayani; • Jumlah complaint < 10; • 90% complaint diselesaikan
9.	Pembuatan konsep surat	10 menit	<ul style="list-style-type: none"> • 90% terlayani; • Jumlah complaint < 10; • 90% complaint diselesaikan
10.	Pemeriksaan konsep surat	5 menit	<ul style="list-style-type: none"> • 90% terlayani; • Jumlah complaint < 10; • 90% complaint diselesaikan
11.	Penandatanganan surat	5 menit	<ul style="list-style-type: none"> • 90% terlayani; • Jumlah complaint < 10; • 90% complaint diselesaikan
12.	Penggandaan surat sesuai kebutuhan	10 menit	<ul style="list-style-type: none"> • 90% terlayani; • Jumlah complaint < 10; • 90% complaint diselesaikan
13.	Pengarsipan	5 menit	<ul style="list-style-type: none"> • 90% terlayani; • Jumlah complaint < 10; • 90% complaint diselesaikan
14.	Pengiriman surat	5 menit	<ul style="list-style-type: none"> • 90% terlayani; • Jumlah complaint < 10; • 90% complaint diselesaikan

2.5 INDIKATOR KINERJA

Parameter yang digunakan untuk menilai kinerja dari layanan pengelolaan surat menyurat 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 Unit Kerja Pelaksana Akademik, yang dapat terlayani dengan baik dalam jangka waktu maksimal sesuai dengan Lama Pelayanan yang telah ditetapkan, dibagi dengan **jumlah total pengajuan layanan** per Unit Kerja Pelaksana Akademik, dan **dikali dengan 100%**.
3. **Jumlah Komplain:** adalah jumlah complaint yang masuk melalui *E-Complaint* yang terkait dengan layanan konsultasi.
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 dan Sekretaris LP3
Telepon	: +62-341-575826
Email	: lp3ub@ub.ac.id
Website	: http://www.lp3.ub.ac.id

3.2 PERMINTAAN LAYANAN

Layanan yang tercantum dalam Tabel 1 dapat dilayani setiap saat pada jam kerja.

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

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 Pelaksana Akademik
UKPPA	Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik