

Standar Pelayanan Prima Universitas Brawijaya



Universitas Brawijaya

Malang

2012



Standar Pelayanan Prima Universitas Brawijaya

Kode Dokumen	: 00000 04002
Revisi	: 0
Tanggal	: 29 Juni 2012
Diajukan oleh	: Pembantu Rektor II Ttd Warkum Sumitro, S.H., M.H.
Dikendalikan oleh	: Ketua PIDK Ttd Dr. Tjahjanulin Domai, M.S.
Disetujui oleh	: Rektor Ttd Prof. Dr. Ir. Yogi Sugito

Daftar Isi

Tujuan.....	1
Ruang Lingkup	1
Definisi	1
Referensi	2
1. Visi dan/atau misi serta motto pelayanan	4
2. Sistem dan Prosedur	4
3. Sumber Daya Manusia.....	6
4. Sarana dan Prasarana	8

Tujuan

Menetapkan tolok ukur pelayanan prima yang harus dipenuhi oleh seluruh unit kerja di lingkungan Universitas Brawijaya (UB) secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga setiap menjadi unit pelayanan publik yang mempunyai kinerja terbaik (pelayanan prima).

Ruang Lingkup

Isi standar pelayanan prima mengacu pada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik terdiri dari 4 standar yaitu: (1) visi dan/atau misi serta motto pelayanan; (2) sistem dan prosedur pelayanan; (3) sumber daya manusia (SDM) pelayanan; (4) sarana dan prasarana pelayanan.

Definisi

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
3. Standar Pelayanan Prima adalah seperangkat tolok ukur pelayanan pendidikan (akademik dan non akademik) yang mencakup masukan, proses, hasil, keluaran serta manfaat pendidikan yang harus dipenuhi oleh unit-unit kerja. Standar mutu terdiri atas beberapa sub butir penilaian yang dapat digunakan sebagai dasar untuk mengukur, menetapkan mutu pelayanan dan kelayakan pelayanan unit kerja sesuai program-programnya.
4. Manual Prosedur atau *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah panduan dalam melaksanakan kegiatan (bisnis proses).
5. Penyelenggara Pelayanan adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
6. Unit Pelayanan Publik adalah satuan kerja yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kinerja Unit Pelayanan Publik adalah tingkat keberhasilan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Universitas adalah penyelenggara pendidikan tinggi, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

9. Unit Kerja Pelaksana Akademik (UKPA) adalah unsur penyelenggara kegiatan tridharma PT, meliputi fakultas, program, jurusan dan program studi.
10. Unit Kerja Penunjang Pelaksana Akademik (UKPPA) meliputi unsur penyelenggara administrasi (biro), lembaga, unsur pengendalian dan pengawasan internal, unsur usaha bisnis serta unsur penunjang akademik (unit pelaksana teknis dan unit-unit lain) yang tidak menyelenggarakan kegiatan tridharma PT.
11. Fakultas/Program adalah unsur pelaksana akademik yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Universitas.
12. Jurusan adalah unit pelaksana akademik di fakultas yang melaksanakan pendidikan akademik program sarjana, pascasarjana dan pendidikan profesi dalam sebagian atau satu cabang ilmu pengetahuan, teknologi dan atau seni tertentu. Jurusan dapat menyelenggarakan lebih dari satu program studi.
13. Program Studi adalah kesatuan rencana belajar sebagai pedoman penyelenggaraan pendidikan akademik dan atau profesional yang diselenggarakan atas dasar suatu kurikulum serta ditujukan agar mahasiswa dapat menguasai ilmu pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan sasaran kurikulum.
14. Dosen adalah tenaga pelaksana akademik yang relevan dengan keahlian bidang studinya.
15. Dosen tetap adalah dosen yang diangkat dan ditempatkan sebagai tenaga tetap pada Perguruan Tinggi (PT) yang bersangkutan (bukan dosen pembina, dosen pinjaman, maupun dosen kontrakan) dalam bidang yang relevan dengan keahlian bidang studinya. Seorang dosen hanya dapat menjadi dosen tetap pada satu perguruan tinggi, dan mempunyai penugasan kerja minimum 20 jam/minggu. Dosen tetap menjadi tenaga pelaksana pelayanan akademik
16. Dosen tidak tetap adalah dosen yang tidak termasuk sebagai dosen tetap, misalnya dosen luar biasa, dosen pembina, dosen pinjaman, dan dosen kontrak. Dosen tidak tetap menjadi tenaga pelaksana pelayanan akademik.
17. Tenaga kependidikan adalah SDM di UB yang bukan dosen dan menjadi tenaga pelaksana non akademik suatu unit kerja di UB

Referensi

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2005 tentang Guru dan Dosen

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan.
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.
6. Visi dan Misi Universitas Brawijaya.
7. Statuta Universitas Brawijaya.
8. Pola Tata Kelola Universitas Brawijaya. Badan Layanan Umum. Departemen Pendidikan Nasional.
9. Rencana Strategis (Renstra) Universitas Brawijaya.
10. Program Kerja Rektor Universitas Brawijaya.
11. Buku Pedoman Pendidikan Universitas Brawijaya.
12. Manual Mutu Universitas Brawijaya.
13. SNI Sistem Manajemen Mutu (Persyaratan) ISO 9001:2008, Badan Standarisasi Nasional.

Standar Pelayanan Prima

1. Visi dan/atau misi serta motto pelayanan

1.1 Visi maupun misi ada dan mampu memotivasi pelaksana untuk memberikan pelayanan terbaik

- Visi-misi telah dirumuskan, dipampangkan/dipublikasikan dalam bentuk dokumen atau sarana komunikasi lain, dan semua pelaksana unit kerja memahami
- Ada bukti bahwa pelaksana unit kerja menjadikan visi-misi sebagai panduan kinerja dan mendasari penyusunan rencana kerja (jangka pendek, menengah atau panjang) unit pelayanan sebagai upaya untuk mencapai visi dan misi

1.2 Motto telah mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan terbaik

- Semua pelaksana unit kerja memahami dan menjadikan motto sebagai acuan penuntun perilaku para pelaksana
- Ada bukti bahwa pelaksana unit kerja memahami dan menjadikan motto sebagai acuan penuntun perilaku para pelaksana

1.3 Motto pelayanan diumumkan dan dipahami secara luas kepada pengguna layanan

- Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan sehingga motto telah dipahami para pelaksana dan pengguna.
- Ada bukti bahwa pengguna pelayanan telah menyatakan kesesuaian produk dan perilaku pelaksana pelayanan

1.4 Terdapat Maklumat Pelayanan atau Janji pelayanan yang berisi pernyataan kesanggupan untuk memenuhi standar pelayanan

- Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan dipampangkan di tempat-tempat strategis di lingkungan unit pelayanan sehingga Maklumat Pelayanan atau Janji Pelayanan sudah disosialisasikan dan dilaksanakan
- Ada bukti bahwa penyelenggaraan dan hasil pelaksanaan sesuai dengan standar pelayanan sebagaimana yang dijanjikan

2. Sistem dan Prosedur

2.1 Terdapat manual Prosedur (MP) atau *Standard Operating Procedure* (SOP) dan/atau standar pelayanan.

- Manual Prosedur pelayanan disahkan oleh pimpinan dan dituangkan dalam SK, terpasang di tempat pelayanan atau mudah diakses oleh

pengguna layanan.

- Ada bukti bahwa pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan MP pelayanan yang ada.

2.2 Terdapat sistem pengelolaan berkas atau dokumen.

- Ada tempat berkas atau dokumen dan petugas yang ditunjuk untuk mengelola berkas atau dokumen tersebut.
- Ada MP atau Juklak tentang pengelolaan berkas atau dokumen tersebut dan ada bukti rekaman bahwa telah dikelola sesuai dengan SK/Juklak tersebut.

2.3 Terdapat sertifikasi dan implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

- Ada bukti implementasi dan sertifikasi ISO pada lebih dari 90% fungsi pelayanan sesuai struktur organisasi.

2.4 Terdapat sistem atau prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan.

- Ada sistem atau prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan.
- Ada petugas atau unit kerja yang ditunjuk untuk mengelola pengaduan pengguna layanan.
- Ada bukti bahwa pengelolaan pengaduan pengguna layanan sudah sesuai dengan sistem atau prosedur.

2.5 Terdapat sistem pengelolaan mutu pelayanan.

- Terdapat unit penjaminan mutu kelompok budaya kerja atau gugus kendali mutu yang aktif melakukan kegiatan penjaminan mutu dan memiliki rekaman tentang kinerja
- Terdapat tim audit internal akademik dan non akademik yang memberikan temuan atau rekomendasi guna perbaikan sistem pengelolaan mutu pelayanan
- Terdapat tindaklanjut atas temuan atau rekomendasi guna perbaikan sistem pengelolaan mutu pelayanan.

2.6 Pegawai memiliki uraian tugas yang jelas.

- Ada bukti pelaksanaan bahwa terdapat (1) uraian tugas yang jelas untuk setiap pegawai sesuai dengan tupoksinya; (2) ukuran kinerja, dan (3) evaluasi kinerja secara berkala.

2.7 Terdapat persyaratan pelayanan yang diumumkan kepada pengguna layanan.

- Ada bukti bahwa persyaratan pelayanan diterbitkan secara resmi melalui SK dan menempatkannya di tempat yang mudah diakses atau dilihat oleh pengguna layanan.
- Ada bukti bahwa pelaksanaan pelayanan kepada pengguna layanan sudah sesuai dengan persyaratan pelayanan.

2.8 Biaya/tarif pelayanan ditetapkan secara resmi berdasarkan hukum dan diumumkan kepada pengguna layanan.

- Biaya/tarif pelayanan ditetapkan dan disahkan oleh pimpinan, diumumkan sehingga diketahui dan diterapkan kepada pengguna layanan.

2.9 Terdapat standar waktu penyelesaian pelayanan.

- Terdapat bukti bahwa ada ketentuan standar waktu pelayanan, terpasang di papan pengumuman yang mudah diakses atau terlihat oleh pengguna layanan,
- Terdapat bukti lama waktu (durasi) proses penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.

2.10 Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan.

- Terdapat bukti bahwa informasi pelayanan mudah diakses oleh pengguna layanan
- Terdapat upaya (*preventive action*) memberikan informasi tambahan agar lebih jelas untuk mencegah salah persepsi pada pengguna layanan
- Ada unit kerja dan petugas khusus yang menangani pengguna layanan (*customer care*), selain itu semua pelaksana unit kerja bertindak sebagai *customer care* di bidang tugasnya masing-masing.

3. Sumber Daya Manusia

3.1 Terdapat pedoman internal tentang sikap dan perilaku (etika pegawai)

- Ada ketentuan resmi tentang pedoman sikap dan perilaku petugas pelayanan, semuanya telah diterapkan dan dievaluasi secara berkala
- Laporan evaluasi ketaatan terhadap pedoman sikap dan perilaku, berikut bukti tanggapan/tindak-lanjut keluhan pengguna pelayanan tentang pelanggaran

3.2 Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan

- Sikap petugas peduli dan ramah terhadap pengguna layanan yang mendapatkan pelayanan

3.3 Kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan

- Hingga 30 menit dari mulai jam pelayanan, sudah lebih dari 75% pegawai yang disiplin dan sudah mulai bekerja
- Terdapat rekaman ketaatan tenaga pelaksana terhadap jam kerja pelayanan

3.4 Tingkat kepekaan/respon tenaga pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan

- Tenaga pelaksana selalu memberi perhatian baik kepada pengguna pelayan dan pro-aktif menghampiri dan menyapa pengguna pelayanan,
- Tenaga pelaksana selalu memberikan penjelasan dan arahan tentang bagaimana pengguna pelayanan dapat dilayani segera, dan berusaha memberi layanan tambahan jika pengguna layanan harus menunggu dengan memberi misalnya: bahan bacaan, brosur, mencarikan tempat duduk

3.5 Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan

- Tenaga pelaksana sangat terampil, cepat dan teliti melaksanakan tugas
- Tenaga pelaksana terlihat cakap dan terbiasa menggunakan alat bantu pelayanan dan segera mengetahui jika alat bantu pelayanan yang digunakan bermasalah
- Semua pekerjaan pelayanan diselesaikan secara cepat, tepat dan tidak terjadi kekeliruan/kesalahan yang membuat proses pelayanan menjadi lebih lama dari yang semestinya, atau bahkan merugikan pengguna layanan

3.6 Kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan ketrampilan/profesionalisme pegawai dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan

- Terdapat kebijakan pengembangan tenaga pelaksana dalam rangka peningkatan ketrampilan/profesionalisme dan meningkatkan mutu pelayanan kepada pengguna pelayanan
- Rencana pengembangan, peningkatan kemampuan dan keterampilan tenaga pelaksana sesuai dengan rencana peningkatan kualitas pelayanan
- Kegiatan pengembangan kemampuan dan keterampilan tenaga pelaksana yang diikuti selalu disesuaikan dengan kebutuhan rencana peningkatan mutu pelayanan.

4. Sarana dan Prasarana

4.1 Sarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal

- Terdapat pemutakhiran rutin Daftar Inventaris yang menunjukkan bahwa sarana pelayanan lengkap sesuai dengan jenis dan komponen pelayanan yang ada,
- Terdapat bukti kesesuaian Daftar Inventaris dengan sarana yang ada dan digunakan dalam pelayanan melalui pemeriksaan rutin di gudang/tempat penyimpanan sarana pelayanan

4.2 Sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan, kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan kepada pengguna layanan.

- Sarana pelayanan (tempat parkir, ruang tunggu, toilet, pengeras suara, dll) efektif, bersih, terpelihara dengan baik sehingga tidak ada yang rusak dan nyaman
- Sarana pelayanan sudah menggunakan teknologi terbaru.
- Penataan ruangan mempertimbangkan alur pelayanan sehingga menciptakan kenyamanan

4.3 Sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya).

- Ada beberapa sarana pengaduan (Kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email dan lainnya) dan berfungsi dengan baik
- Tersedia sarana bantu (formulir dan alat tulis) yang memudahkan para pengguna pelayanan menyampaikan pengaduan atau saran
- Terdapat petugas membantu para pengguna layanan memanfaatkan sarana pengaduan
- Secara berkala unit pelayanan menyelenggarakan event (Tahun, Bulan, Minggu Pengaduan)