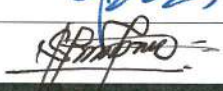


SPT-IV/06
STANDAR TATA KELOLA
STANDAR LAYANAN PRIMA

No.	Issue
SPT-IV/06	A0
Tanggal Perumusan	Tanggal Pengesahan
1 Desember 2017	19 Januari 2018

	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
Perumusan	Indri Theresia, MM	Staf LPMU	
Pengendalian	Rini Pramono, M.Si	Ka. LPMU	
Pengesahan	Leenawaty Limantara, Ph.D	Rektor	

Lembaga Penjaminan Mutu Universitas

Jl Cendrawasih Raya Blok BP/7 Bintaro Jaya, Kel Sawah Baru, Kec. Ciputat Lama
Tangerang Selatan 15413

I. Visi dan Misi UPJ

Visi UPJ

Menjadi universitas yang unggul dalam memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dan membentuk Manusia Jaya sebagai pembelajar seumur hidup, yang bermartabat, berwawasan luas, berdaya saing tinggi, peduli lingkungan dan pelopor kesejahteraan.

Misi UPJ

1. Melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi secara profesional dan taat asas.
2. Menyelenggarakan pendidikan berkualitas.
3. Membangun budaya riset menuju tercapainya UPJ sebagai universitas riset.
4. Berperan aktif dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berdaya guna.
5. Membentuk Manusia Jaya sebagai pembelajar seumur hidup yang berperilaku luhur dan berdaya saing tinggi, melalui penerapan Nilai-Nilai Jaya dan pola ilmiah pokok UPJ.

II. Rasional Standar Layanan Prima

Layanan prima (*service excellent*) berarti pelayanan yang terbaik atau sangat baik. Didefinisikan sebagai sangat baik/terbaik karena pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Sejalan dengan itu, pelayanan prima juga diharapkan dapat memotivasi pemberi layanan lain untuk melakukan tugasnya secara kompeten. Pelayanan prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pemangku kepentingan memerlukan persyaratan: setiap pemberi layanan memiliki kualitas kompetensi yang profesional dalam setiap layanan.

Tujuan Standar Layanan Prima:

1. Sebagai acuan utama pemberian layanan kepada pemangku kepentingan baik internal maupun eksternal Universitas Pembangunan Jaya.
2. Sebagai bentuk pertanggung jawaban UPJ kepada Yayasan dan pemangku kepentingan dalam memberikan pelayanan bermutu, bertanggung jawab, transparan dan akuntabel.

III. Pihak yang bertanggung jawab untuk mencapai Standar Layanan Prima

Pihak-pihak di bawah ini bertanggung jawab sesuai dengan tugas, wewenang dan *job dimension* yang terkait dengan layanan prima:

1. Presiden
2. Rektor
3. Wakil Rektor Bidang Akademik
4. Wakil Rektor Bidang Operasional
5. Dekan Fakultas
6. Kepala Program Studi
7. Kepala Unit Kerja
8. Dosen
9. Tenaga Kependidikan

IV. Definisi Istilah

1. Layanan Prima adalah usaha yang dilakukan universitas untuk melayani pemangku kepentingan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan, memenuhi kebutuhan serta keinginan pemangku kepentingan berupa jasa.
2. Standar Layanan Prima adalah ukuran minimal yang telah ditentukan sebagai bentuk baku pelayanan yang terbaik.
3. Melaksanakan Standar Layanan Prima berupa ukuran, patokan sebagaimana dinyatakan dalam pernyataan standar yang harus dipatuhi, serta dipenuhi pencapaiannya.
4. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang menguraikan tentang urutan langkah untuk mencapai sesuatu yang ditulis secara sistematis, kronologis, logis dan koheren.
5. Universitas adalah perguruan tinggi yang terdiri dari sejumlah fakultas dan program studi yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan atau profesional dalam sejumlah disiplin ilmu tertentu.
6. Fakultas adalah organ Universitas yang merupakan himpunan sumberdaya pendukung, yang dapat dikelompokkan menurut program studi yang

menyelenggarakan dan mengelola pendidikan akademik, vokasi, atau profesi dalam satu rumpun disiplin ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau seni.

7. Program Studi adalah organ Universitas yang melakukan koordinasi pengelolaan sumber daya dan penjaminan mutu atas penyelenggaraan akademik, dalam satu disiplin dan/atau rumpun ilmu tertentu.
8. Dosen adalah pendidik profesional dan ilmuwan yang berdasarkan pendidikan dan keahliannya diangkat dengan tugas utama melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi.
9. Tenaga Kependidikan adalah tenaga penunjang akademik yang berdasarkan pendidikan dan keahliannya diberi tugas sebagai pelaksana kegiatan administrasi, teknisi, laboran, pustakawan atau pelaksana lainnya yang diperlukan Universitas.

V. Pernyataan Isi Standar dan Indikator Ketercapaian Layanan Prima

No	Standar/Kriteria	Indikator Ketercapaian
1	Universitas harus memiliki manual Standar Operasional Prosedur (SOP) dan/atau Standar Layanan Prima.	<ol style="list-style-type: none"> a. Adanya manual Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disahkan oleh pimpinan dan disosialisasikan kepada sivitas akademika. b. Adanya panduan <i>Service Level Agreement</i> (SLA) pada Unit Kerja yang terkait dengan pemangku kepentingan eksternal.
2	Universitas harus memiliki etika dan kriteria layanan prima yang diterapkan pada semua lini layanan, dalam hal kecepatan dan ketepatan layanan, keramahan dan keterbukaan informasi.	<ol style="list-style-type: none"> a. Adanya standar waktu penyelesaian layanan yang disosialisasikan kepada pemangku kepentingan dan dilaksanakan. b. Informasi pelayanan mudah diakses oleh pemangku kepentingan, baik secara tercetak maupun dalam media elektronik (<i>website</i>). c. Adanya upaya untuk memberikan informasi tambahan untuk mencegah kesalahan persepsi pada pemangku kepentingan. d. Setiap dosen dan tenaga kependidikan memiliki etika dalam melakukan layanan, yaitu: <ul style="list-style-type: none"> - Menyapa, tersenyum, mempersilahkan - Sopan

No	Standar/Kriteria	Indikator Ketercapaian
		<ul style="list-style-type: none"> - Memprioritaskan/mendahulukan tamu/tidak membiarkan tamu menunggu - Fokus, tepat waktu - Meminta maaf jika ada kekurangan atau menunggu - Berterima kasih
3	Universitas harus memiliki sistem atau prosedur pengelolaan keluhan pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedianya SOP Penanganan Keluhan Pelanggan dan formulir mutunya. b. Keluhan pelanggan eksternal ditangani dalam 1 x 24 jam dan ditanggapi serta dijadikan bahan evaluasi dalam proses penjaminan mutu layanan.
4	Layanan prima harus ditetapkan sebagai prinsip tata kerja universitas.	<ul style="list-style-type: none"> a. Seluruh aktivitas senantiasa mengacu kepada kaidah kebenaran yang ada sesuai pedoman/prosedur yang berlaku. b. Seluruh pegawai bertanggung jawab atas tugasnya. c. Tidak ada perbedaan <i>gender</i> dan strata ekonomi dalam bentuk pelayanannya. d. Mengupayakan kesederhanaan/kemudahan prosedur dalam memberikan pelayanan. e. Mengutamakan kecepatan dan keakuratan informasi dan layanan. f. Berorientasi pada kegiatan dan perbaikan terus menerus.
5	Universitas harus memiliki sistem pengelolaan mutu pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya survei dan laporan hasil survei kepuasan mahasiswa dan pemangku kepentingan eksternal terhadap layanan UPJ. b. Adanya survei mengenai <i>website</i>/sosial media dan penerimaan mahasiswa baru kepada pelanggan. c. Adanya survei kepuasan layanan Bagian/Unit Kerja <i>frontliner</i> UPJ (Bagian Umum, Bagian Keuangan Bagian ICT, Bagian AAK dan Bagian KAL).

VI. Strategi Pelaksanaan Standar Layanan Prima

Layanan prima ditunjukkan dengan:

1. Membuat pelanggan/pemangku kepentingan merasa penting.
2. Melayani dengan ramah, cepat dan tepat.
3. Pelayanan mengutamakan kepuasan pelanggan/pemangku kepentingan.
4. Menempatkan pelanggan/pemangku kepentingan sebagai mitra.

Maka dari itu, untuk memastikan bahwa Bagian/Unit Kerja di UPJ telah mencapai Standar Layanan Prima yang ditetapkan, maka Universitas dapat melaksanakan beberapa kegiatan strategis sebagai berikut:

1. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait dengan layanan untuk menetapkan Standar Layanan Prima yang akan diberikan untuk setiap kegiatan.
2. Melakukan sosialisasi SOP yang terkait dengan pelanggan/pemangku kepentingan agar informasi pelayanan mudah diakses baik dalam bentuk tercetak maupun media elektronik (*website* dan sosial media).
3. Mendorong seluruh dosen dan tenaga kependidikan untuk merubah paradigma dalam memberikan layanan prima.
4. Melakukan pelatihan *service excellent* sehingga dosen dan tenaga kependidikan memiliki kepedulian terhadap pelanggan, berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan/pemangku kepentingan maupun memahami saran dan kritik yang diberikan.
5. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap pemberian layanan secara periodik.
6. Memberikan penghargaan kepada Program Studi/Unit Kerja yang berprestasi dalam memberikan pelayanan yang baik.
7. Menampung keluhan dan masukan dari pemangku kepentingan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan.
8. Mengoptimalkan penggunaan dan pemanfaatan ICT untuk melakukan inovasi layanan secara terus menerus.

VII. Referensi

1. Rencana Induk Pengembangan (RIP) Universitas Pembangunan Jaya Tahun 2015-2035.
2. Statuta Universitas Pembangunan Jaya.

VIII. Catatan Revisi

Revisi ke:	Tanggal Berlaku	Hal yang direvisi	Dasar Revisi
0	19 Januari 2018	-	-