

Standar Pelayanan Prima
Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Brawijaya
2012

Standar Pelayanan Prima

1. Visi dan Misi serta Motto Pelayanan

1.1. Visi dan Misi

Visi

Menjadi pusat pendidikan bidang ilmu manajemen terkemuka yang mengutamakan pada pengembangan ilmu pengetahuan dan kepemimpinan serta mampu menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Misi

1. Menyediakan pelayanan pendidikan manajemen kepada mahasiswa dalam rangka membentuk kompetensi yang bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berjiwa wirausaha dan berwawasan global.
2. Menghasilkan lulusan yang profesional di bidangnya sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Memberikan peluang bagi staf akademik untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang relevan dengan disiplin ilmunya melalui pendidikan formal maupun non formal.
4. Memberikan penghargaan yang tinggi kepada staf akademik dan karyawan Jurusan Manajemen dalam bentuk peningkatan kesejahteraan dan pengembangan karir.

Visi misi Jurusan Manajemen telah dirumuskan dan dipublikasikan di dalam buku pedoman, *banner*, papan reklame di dalam area Jurusan dan Layanan Administrasi. Hal ini terlihat dalam penyusunan program-program kerja Jurusan antara lain :

- a. Ada Etika yang disepakati bersama sebagai pedoman berperilaku di dalam area kampus yaitu Etika Dosen, Etika Pegawai dan Etika Mahasiswa
- b. Terdapat banyak program kegiatan yang berkenaan dengan kewirausahaan antara lain kuliah tamu, program dana bergulir, Entrepreneur Day, magang dll
- c. Program peningkatan kemampuan dosen dalam publikasi internasional serta *update* pengetahuan secara global
- d. Menjadi pusat keilmuan manajemen dengan mengadakan seminar nasional, workshop, kuliah tamu serta bekerja sama dengan stakeholder dalam hal peningkatan kapasitas keilmuan mahasiswa dan dosen

1.2. Motto

Belajar Berani Beda

Motto tersebut menjadi motivasi para pelaksana layanan akademik maupun administrasi dalam melaksanakan kegiatan dan memberikan layanan terbaik untuk stakeholder.

Belajar sebagai institusi pendidikan Jurusan Manajemen harus selalu berkembang melalui pembelajaran keilmuan maupun praktis untuk perbaikan kedepan dari segi kualitas pendidikan, layanan akademik, hubungan dengan masyarakat dan institusi lainnya. Berani :diartikan sebagai sebuah motivasi untuk lulusan agar memiliki semangat untuk sikap menjadi pribadi mandiri yang bermanfaat untuk sekitar. Berani adalah salah satu konsep pribadi seorang entrepreneur. Beda: Sikap Kreatif dan inovatif selalu menjadi sebagai institusi pendidikan yang memiliki pelanggan yaitu mahasiswa,

masyarakat dan instansi lain, Jurusan harus memiliki kelebihan yang dapat membedakan dirinya dengan instansi lain dalam memberikan layanan.

Motto diumumkan dan dipahami secara luas kepada pengguna layan (mahasiswa, perusahaan, orang tua mahasiswa, calon mahasiswa dan stakeholder lainnya) sehingga motto tersebut dapat dipahami para pelaksana dan pengguna. Kesesuaian layanan yang dirasakan oleh pengguna dibuktikan oleh efisiensi antrian dan minimalnya komplain dari pengguna.

1.3. Jurusan Manajemen memiliki janji pelayanan yaitu : Senyum Sapa Salam

Janji tersebut disosialisasikan di area strategis dan di dalam ruangan layanan administrasi sehingga pelaksana dan pengguna layanan dapat saling memonitor dan memahami proses layanan sesuai tujuan bersama.

2. Sistem dan Prosedur

2.1. Untuk mencapai *output* layanan yang standar dan sesuai harapan pengguna, Jurusan Manajemen memiliki Manual Prosedur yang di dalamnya memuat makna, manfaat dan Standard Operating Procedure (SOP). Prosedur tersebut dibuat sedemikian rupa dengan melibatkan para pelaksana layanan secara intern maupun unit lain karena akan saling berhubungan. Manual prosedur disahkan oleh pimpinan yang dituangkan dalam SK dan dipasang di tempat pelayanan serta website sehingga mudah diakses oleh pengguna. Dalam prosedur tersebut dapat diketahui proses, alur, dan dokumen apa saja yang diperlukan untuk mendapatkan tujuan layanan. Pelaksana akan berusaha melayani dengan adil, efisien dan bertanggung jawab.

2.2. Dalam sistem pengelolaan berkas atau dokumen, Jurusan manajemen memiliki manual prosedur sebagai pedoman pelaksanaannya yaitu MP Dokumen dan Rekaman. Ada 2 ruang yang digunakan sebagai tempat penyimpanan dokumen yaitu ruang staf admin Jurusan dan ruang pengajaran dimana jenis dokumennya disesuaikan dengan lingkup layanannya. Untuk pengelolaan dokumen yang ada di Jurusan Manajemen digunakan pedoman MP dokumen dan rekaman. Dalam MP tersebut diatur siapa yang bertanggung jawab atas dokumen, sampai kapan disimpan, dan bagaimana sistem pemusnahannya. Ada pula beberapa dokumen yang dianggap penting diupload di website atau disimpan di data berupa soft file sebagai bentuk pengamanan.

2.3. Jurusan Manajemen telah memiliki sertifikasi dan implementasi SMM ISO 9001:2008 dalam penyelenggaraan layanan publiknya. Jurusan manajemen pada awal proses sertifikasi ISO 9001:2008 menjadi sampel untuk prodi S1, S2 dan S3 mewakili Universitas Brawijaya. Dalam setiap aktifitas layanan, Jurusan Manajemen memiliki prosedur yang standar dan bertujuan pada kepuasan pengguna.

2.4. Dalam hal pengaduan keluhan layanan, Jurusan Manajemen difasilitasi oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis UB secara terpusat menggunakan website sebagai media yang dapat digunakan oleh pengguna. Selain itu keluhan juga dapat dilakukan secara langsung di Jurusan melalui dokumen borang keluhan pelanggan yang telah diatur dalam MP keluhan Pelanggan. Proses ini dilakukan oleh Sekretaris Jurusan dibantu oleh Staf administrasi dalam proses pengumpulan dan pengolahan data.

- 2.5. Kegiatan penjaminan mutu layanan akademik dan administrasi telah dilakukan sejak tahun 2004 atas nama lembaga Unit Jaminan Mutu Jurusan Manajemen sesuai arahan dari Pusat Jaminan Mutu UB dan Gugus Jaminan Mutu FEB. Sesuai struktur organisasi di Jurusan Manajemen, UJM bekerja sama dengan Sekretaris Jurusan untuk prodi S1 dan KPS S2 serta KPS S3 sebagai *Management Representatif* untuk memastikan bahwa proses kinerja yang ada memiliki mutu yang baik dan memuaskan pengguna. UJM dalam hal ini melibatkan sumber daya yang ada (tim yang ditunjuk) untuk melakukan audit internal secara periodik untuk memastikan sistem penjaminan mutu telah dilakukan dengan baik dan sesuai standar mutu, manual mutu dan manual prosedur. Jika dalam audit internal ditemukan ketidaksesuaian maka tim memiliki hak untuk membuat rekomendasi kepada Ketua Jurusan dan Dekan sesuai lingkup operasinya. Sedangkan hasil temuan dan perbaikan tersebut akan dibahas dalam Tinjauan manajemen sebagai saran sosialisasi dan tindakan pencegahan. Rekomendasi atas tindak lanjut temuan akan digunakan sebagai dasar perbaikan pengelolaan mutu pelayanan.
- 2.6. Pegawai di lingkungan Fakultas EB memiliki Tugas yang jelas dan dijelaskan dalam TUPOKSI. Indikator capaian kinerja terangkum dalam Renstradan Manual Mutu Sedangkan evaluasi kinerja dilakukan secara berkala oleh Ketua Jurusan dan Dekan dalam bentuk EKD dan DPP.
- 2.7. Dalam menjalankan proses bisnis sesuai Manual Mutu, persyaratan pelanggan atau pengguna telah ditetapkan dan diumumkan dalam buku pedoman. Sehingga sebelum melakukan permintaan layanan, pengguna harus memenuhi persyaratan yang ada terlebih dahulu dan berhak untuk dilayani kebutuhannya.
- 2.8. Dalam hal biaya pelayanan, telah ditetapkan secara resmi berdasarkan ketetapan Rektor dan dekan serta diumumkan kepada pengguna layanan melalui website.
- 2.9. Standar waktu penyelesaian proses pelayanan telah ditetapkan dalam SOP secara transparan dan mudah diakses oleh pengguna layanan. Hal ini dapat dibuktikan dari pernyataan yang ada di dalam form order.
- 2.10. Keterbukaan dalam proses pelayanan dilakukan melalui adanya prosedur yang dipasang di area strategis dan area pelayanan maupun di website. Hal-hal yang menyangkut prosedur dan formulir yang digunakan dalam pelayanan dapat diakses dengan mudah dari website di mana pun berada sehingga mengurangi ketidakpahaman dan kesalahan prosedur.
- Dalam hal layanan akademik kampus diharapkan pengguna layanan dapat memahami dan berfikir mandiri sehingga proses dapat lebih cepat serta hasilnya sesuai tujuan yang ingin dicapai. Staf administrasi yang juga berfungsi sebagai resepsionis harus mampu berkomunikasi dalam penanganan pengguna layanan begitu pula seluruh pelaksana unit kerja bertindak sebagai customer care di bidang tugasnya masing-masing

3. Sumber Daya Manusia

3.1. Terdapat pedoman internal mengenai sikap dan perilaku.

Jurusan Manajemen memiliki ketentuan resmi mengenai pedoman sikap dan Peraturan internal terulis dan disosialisasikan di tempat strategi serta di evaluasi secara berkala dalam rapat Tinjauan Manajemen. Dalam melakukan evaluasi terhadap sikap dan perilaku petugas pelayanan, Ketua Jurusan berpedoman pada masukan dari pengguna yang dapat berupa keluhan pelanggan.

3.2. Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan harus ramah, komunikatif, adil dan efisien. Sikap dan perilaku tersebut harus mendukung proses layanan sesuai prosedur yang ada.

3.3. Jurusan Manajemen memiliki peraturan untuk petugas layanan mengenai kedisiplinan jam kerja. Pelayanan administrasi dana akademik dimulai pukul 08.00-16.00 dengan jam istirahat jam 12.00-13.00.

3.4. Monitoring dan evaluasi ketaatan tersebut dilakukan melalui rekap absen sidik jari. Petugas layanan harus sudah hadir minimal 75% dari jumlah keseluruhan 30 menit sebelum jam layanan dimulai.

3.5. Tingkat kepekaan/responen agar pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Dalam proses pelayanan jasa, faktor empati dan orang sangat diutamakan. Sehingga Jurusan Manajemen menempatkan personil yang kompeten, memiliki empati dan kemampuan komunikasi yang baik. Kemampuan tersebut sangat relative sehingga dilakukan pelatihan dan penyegaran secara periodik agar terstandar dan dikembangkan. Di dalam pelayanan, pada kegiatan-kegiatan tertentu seperti masuk semester baru/ awal perkuliahan terjadi antrian sehingga disediakan tempat duduk, tiket, dan bahan bacaan sebagai bentuk usaha untuk menciptakan kenyamanan dalam menunggu antrian.

3.6. Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna sangat baik, sesuai dengan prosedur, cepat, dan teliti serta berusaha menghindari kesalahan. Dalam proses layanan petugas menggunakan komputer untuk mencetak formulir dan pengelolaan database.

3.7. Kebijakan di level fakultas untuk pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/profesionalisme pegawai dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan. Rencana pengembangan kemampuan harus seiring dengan penjaminan mutu yang bertujuan untuk mencapai kepuasan pengguna dan stakeholder. Program pengembangan SDM dilakukan melalui pelatihan dan penyegaran.

4. Sarana dan Prasarana

- 4.1. Sarana yang dipergunakan untuk proses layanan meliputi komputer, lemari filing, lemari dokumen, dan website. Pemeliharaan sarana dikordinasi oleh Fakultas atas pengajuan dari Jurusan.

- 4.2. Sarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan, kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan kepada pengguna layanan dapat tercermin dari tempat parkir yang cukup luas untuk kendaraan roda dua dan empat, toilet yang bersih di setiap lantai, ruang kelas yang bersih dan dilengkapi dengan LCD dan komputer.

- 4.3. Sarana Pengaduan yang ada di Jurusan Manajemen dapat dilakukan melalui media kotak saran, telepon, email, dan website. Kotak saran diletakkan di tempat strategis dan dilengkapi dengan alat bantu tulis serta form/boring keluhan pelanggan. Keluhan-keluhan tersebut diolah oleh staf administrasi yang ditunjuk dan direkap sesuai tingkat urgensinya dan dibahas di rapat Tinjauan Manajemen setahun dua kali untuk dihasilkan solusi.