

no	Komponen Penilaian	Indikator		Jumlah dan Satuan	Kondisi Lapangan	Dokumen Pendukung
1	Visi-Misi-Motto	1.1	Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Renstra, Renja) mengacu UU nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Visi Misi	-Tertempel di figura ruangan jurusan -Tertempel di figura ruang prodi - Tertempel di ruang rapat utama lt 2 Gd B FIA UB	- Ada di manual mutu FIA UB - Ada di Renstra PRodi
		1.2		Motto	-Tertempel di figura ruangan jurusan -Tertempel di figura ruang prodi - Tertempel di ruang rapat utama lt 2 Gd B FIA UB	- Ada di manual mutu FIA UB - Ada di Renstra Prodi
		1.3		Pengumuman	-di web PS Perpajakan UB -di banner pintu masuk lantai 4 (sebagai ruang utama jurusan adm. Bisnis) -disosialisasikan kepada setiap pegawai baru ataupun lama dalam kesempatan rapat atau pertemuan staf	- Ada di manual mutu FIA UB - Ada di Renstra Prodi
2	Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan	2.1	Penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan yang mengacu pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Standar Pelayanan	-di web FIA bisnis/ PS Perpajakan -di banner pintu masuk lantai 4 (sebagai ruang utama jurusan adm. Bisnis) -dipahami oleh seluruh pegawai baik baru maupun senior	-Ada di dokumen MP (Manual Prosedur) untuk masingmasing pelayanan
		2.2	Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan	Maklumat Pelayanan	-di web FIA bisnis/ PS Perpajakan	-Ada di manual mutu FIA UB

					-di banner pintu masuk lantai 4 (sebagai ruang utama jurusan adm. Bisnis) -disosialisasikan kepada setiap pegawai baru dalam kesempatan rapat atau pertemuan staf	
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.1	Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008	SMM	-pengendali unit terkecil ada UJM -pengendali unit fakultas ada GJM	
		3.2	Penetapan Standar Operasional Prosedur	SOP/ MP (Manual Prosedur)	-di web FIA bisnis -di dokumen MP dan dipahami oleh segenap pegawai jurusan	-Ada di dokumen MP (Manual Prosedur) untuk masing-masing pelayanan
		3.3	Penetapan uraian tugas yang jelas	Uraian tugas/ Job deskripsi	-pelaksanaan tugas sudah sesuai dengan TUPOKSI -load pekerjaan untuk masing-masing pegawai sudah disesuaikan	-Ada di manual mutu FIA UB
4	Sumber Daya Manusia	4.1	Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai	Kode etik	-mengikuti kode etik kepegawaian UB dan kode etik dosen di sosialisasikan di web jurusan fia bisnis dan prodi perpajakan	-ada di dokumen portofolio UB
		4.2	Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Sikap dan perilaku	-sudah sesuai dengan standar pelayanan prima UB	-kode etik pegawai UB (tenaga kependidikan) - kode etik dosen
		4.3	Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Kedisiplinan	-sudah sesuai dengan standar pelayanan prima UB	-Ada di dokumen MP (Manual Prosedur) untuk masing-masing

						<p>pelayanan -Ada dikode etik kepegawaian UB dan diaplikasikan dalam jobdesk sesuai struktur organisasi jurusan dan prodi (manual mutu FIA UB)</p>
		4.4	<p>Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna Layanan</p>	<p>Responsivitas</p>	<p>-sudah sesuai dengan standar pelayanan prima UB          -dapat ditelusur dalam dokumen EPOM (Evaluasi Pembelajaran Oleh Mahasiswa) khususnya komentar atas pelayanan yang terkait dalam proses pembelajaran          -dapat ditelusur dari dokumen komplain, ada atau tidaknya komplain atas responsivitas pelayanan</p>	<p>-Ada di dokumen MP (Manual Prosedur) untuk masing-masing pelayanan          -Ada dikode etik kepegawaian UB dan diaplikasikan dalam jobdesk sesuai struktur organisasi jurusan (di manual mutu FIA UB)</p>
		4.5	<p>Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan</p>	<p>Keterampilan</p>	<p>-sudah sesuai dengan standar pelayanan prima UB          -ada program pelatihan terstruktur untuk staf baru, dalam mengupgrade skil bahasa, komputer, dll</p>	<p>-Ada di dokumen MP (Manual Prosedur) untuk masing-masing pelayanan          -Ada dikode etik kepegawaian UB dan diaplikasikan dalam jobdesk sesuai struktur organisasi jurusan (di manual mutu FIA UB)</p>
		4.6	<p>Penetapan kebijakan</p>	<p>Pengembangan</p>	<p>-sudah sesuai daengan</p>	<p>-Ada di dokumen MP</p>

			pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan.	pegawai	standar pelayanan prima UB -mengajukan permohonan untuk mengikuti pelatihan -ada program pelatihan terstruktur untuk staf baru, dalam mengupgrade skil bahasa, komputer, dll.	(Manual Prosedur) untuk masing-masing pelayanan Diatur dalam surat keputusan dekan FIA UB
5	Sarana dan Prasarana Pelayanan	5.1	Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal.	Sarana dan prasarana	-Gedung B lantai 4, sebagai ruangan jurusan administrasi bisnis (ruangan bersama antara PS Adm Bisnis dan PS Perpajakan) dan ruangan dosen -Gedung B lantai 3, sebagai ruangan Guru besar yang mengajar di jurusan administrasi bisnis dan PS Perpajakan - Peralatan komputer disediakan dalam setiap ruang staf prodi, ruangan kaprodi, ruangan jurnal. -Sarana prasarana penunjang: tempat olah raga, ruang bersama, ruang himpunan mahasiswa, poliklinik	-tinjau dokumen pendukung borang akreditasi standar 6
		5.2	Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan	Kebersihan	-di Gedung B lantai 4, ada 3 ruangan toilet untuk wanita dan 3 ruangan toilet untuk laki-laki -di gedung B lantai 4, ada	-cek list kebersihan ruangan

			kemanfaatan)		<p>ruangan khusus UJM</p> <p>-dgedung B lantai 4, ada ruangan khusus publikasi jurnal</p> <p>Dgedung B lantai 4, ada ruangan khusus mushollah</p> <p>-dgedung B lantai 4, ada ruangan staf jurusan, ruangan kajur dan ruangan dosen</p> <p>-untuk menjaga kebersihan masing-masing ruangan dan fasilitas FIA UB mengoutsoucing OB dari MPM</p>	
		5.3	Sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email, dan lainnya)	Sarana pengaduan	<p>-tersedia berupa kotak pengaduan yang terletak dimuka ruang jurusan,</p> <p>-tersedia fasilitas e-complain UB yang mana hasilnya langsung dikomunikasikan dengan pimpinan, dan</p> <p>-tersedia berupa quesioner EPOM (Evaluasi Pembelajaran Oleh Mahasiswa) yang dilakukan tiap akhir semester.</p>	<p>-bukti pengaduan tertulis yang diambil dari kotak saran - dokumen EPOM (Evaluasi Pembelajaran Oleh Mahasiswa) yang mengandung sarandan kritik atas program pembelajaran yang berlangsung - bukti pengaduan tertulis melalui e-complain UB</p>
6	Penanganan	6.1	Sistem/ prosedur pengelolaan	Sistem	-manual menggunakan	-ada di dokumen MP

	Pengaduan		pengaduan pengguna layanan	pengaduan	kotak pengaduan dan questioner EPOM (Evaluasi Pembelajaran Oleh Mahasiswa) -online menggunakan e-complain UB atau email langsung ke ketua prodi atau sekretaris prodi.	pengaduan. - dipublikasikan di web FIA bisnis/PS Perpajakan
		6.2	Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan	Petugas pengaduan	-ada salah satu staf jurusan, bertindak sebagai petugas penanganan khusus pengaduan yang kemudian diteruskan ke prodi	-Struktur Organisasi dalam manual mutu FIA UB
		6.3	Presentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan	Jumlah pengaduan	-setiap kali ada pengaduan, sesegera mungkin untuk diselesaikan	-banyaknya dokumen komplain yang masuk
		6.4	Pengelolaan pengaduan yang mengacu peraturan menteri PAN-RB No.13 Tahun 2009 dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan	Pengelolaan pengaduan	- ada pegawai/ staff yang khusus menangani pengaduan. Ada sistem dan prosedur pengaduan. -ada 3 macam sarana pengaduan. -ada tindak lanjut dan penyelesaian masalah dari pengaduan yang muncul.	-di manual mutu FIA UB, yang menjelaskan jobdesk struktur organisasi jurusan
7	Indeks Kepuasan Masyarakat	7.1	Pelaksanaan survei IKM dalam periode penilaian	Survei IKM	-sudah dilakukan oleh FIA, yang mana termasuk juga didalamnya survei tentang prodi perpajakan	-questioner yang sudah dibuat berdasarkan Kepmenpan 25 Tahun 2004
		7.2	Survei IKM yang dilakukan yang mengacu Kepmen 25 Tahun 2004 dalam periode penilaian	Survei IKM	-sudah dilakukan oleh FIA, yang mana termasuk juga didalamnya survei tentang prodi perpajakan	-questioner yang sudah dibuat berdasarkan Kepmenpan 25

						Tahun 2004
		7.3	Rata-rata skor IKM yang diperoleh	Rata-rata skor IKM		
		7.4	Tindak lanjut dari hasil survei IKM	Tindak lanjut	-dirapatkan dalam rapat pimpinan atau rapat khusus menindaklanjuti hasil survei	-notulen rapat yang membahas tindak lanjut hasil survei
8	Sistem Informasi Pelayanan Publik	8.1	Sistem informasi pelayanan secara Elektronik	Sistem informasi	-e learning -e complain	-Prosedur belajar Mengajar menggunakan e-learning -Manual Prosedur e-complain
		8.2	Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan	Penyampaian informasi	-web prodi perpajakan yang di link kan dengan web FIA UB -kontai web prodi perpajakan yang selalu diupdate	-web prodi perpajakan
		8.3	Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan	Keterbukaan informasi	-sangat terbuka karena sudah dipublish di website prodi perpajakan	
9	Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan	9.1	Penetapan target kinerja pelayanan	Target kinerja	-disosialisasikan dan dijabarkan dalam rapat prodi berdasarkan renstra Prodi Perpajakan	-ada di renstra Prodi perpajakan
		9.2	Tingkat pencapaian target kinerja	Pencapaian target kinerja	-indikasi dapat dilihat dari: IPK, tingkat DO, presentasi kehadiran dosen, dll.	- ada di dokumen pendukung