

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 kajur dan sekjur	- Ada di manual mutu FIA UB - Ada di Renstra Jurusan
		1.2		Motto	-Tertempel di figura ruangan jurusan -Tertempel di figura ruang kajur dan sekjur	- Ada di manual mutu FIA UB - Ada di Renstra Jurusan
		1.3		Pengumuman Motto	-di web FIA bisnis -di banner pintu masuk lantai 4 (sebagai ruang utama jurusan adm. Bisnis) -disosialisasikan kepada setiap pegawai baru dalam kesempatan rapat atau pertemuan staf	- Ada di manual mutu FIA UB - Ada di Renstra Jurusan
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 -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 masing-masing pelayanan
		2.2	Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan	Maklumat Pelayanan	-di web FIA bisnis -di banner pintu masuk lantai 4 (sebagai ruang utama jurusan adm. Bisnis) -disosialisasikan kepada setiap pegawai baru dalam kesempatan rapat atau pertemuan staf	-Ada di manual mutu FIA UB

3.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.1	Memiliki sertifikat ISO 9001:2008 dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan ruang lingkup semua jenis mengacu UU 25/ 2009	Sertifikat ISO 9001:2008	- di web FIA bisnis - Tertempel di figura ruang kajur dan sekjur	
		3.2	Menerapkan Sistem Manajemen Mutu (SMM), namun tidak memiliki sertifikat ISO 9001:2008	SMM	-pengendali unit terkecil ada UJM -pengendali unit fakultas ada GJM	
		3.3	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
		3.4	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 fia bisnis	-ada di dokumen portofolio UB
		4.2	Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Sikap dan perilaku	-sudah sesuai daengan standar pelayanan prima UB	-kode etik pegawai UB (tenaga kependidikan) -kode etik dosen
		4.3	Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Kedisilinan	-sudah sesuai dengan standar pelayanan prima UB	-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)
		4.4	Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Responsivitas	<ul style="list-style-type: none"> -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 	<ul style="list-style-type: none"> -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)
		4.5	Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan	Keterampilan	<ul style="list-style-type: none"> -sudah sesuai dengan standar pelayanan prima UB -ada program pelatihan terstruktur untuk staf baru, dalam mengupgrade skil bahasa, komputer, dll. 	<ul style="list-style-type: none"> -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)
		4.6	Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna pelayanan.	Pengembangan pegawai	<ul style="list-style-type: none"> -sudah sesuai dengan standar pelayanan prima UB -mengajukan permohonan untuk mengikuti pelatihan -ada program pelatihan terstruktur untuk staf baru, dalam mengupgrade skil bahasa, komputer, dll. 	<ul style="list-style-type: none"> -Ada di dokumen MP (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	<ul style="list-style-type: none"> -Gedung B lantai 4, sebagai ruangan jurusan administrasi bisnis dan ruangan dosen -Gedung B lantai 3, sebagai ruangan Guru besar yang mengajar di jurusan administrasi bisnis -Peralatan komputer disediakan dalam setiap ruang staf jurusan, ruangan kujur, ruangan jurnal. -Sarana prasarana penunjang: t empat 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 kemanfaatan)	Kebersihan	<ul style="list-style-type: none"> -di Gedung B lantai 4, ada 3 ruangan toilet untuk wanita dan 3 ruangan toilet untuk laki-laki -di gedung B lantai 4, ada ruangan khusus UJM -digung B lantai 4, ada ruangan khusus publikasi jurnal Digung B lantai 4, ada ruangan khusus mushollah -digung B lantai 4, ada ruangan staf jurusan, ruangan kujur dan ruangan dosen -untuk menjaga kebersihan masing-masing ruangan dan fasilitas FIA UB mengoutsourcing OB dari MPM 	-cek list kebersihan ruangan
		5.3	Sarana pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email, dan lainnya)	Sarana pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> -tersedia berupa kotak pengaduan yang terletak dimuka ruang jurusan, -tersedia fasilitas e-complain UB yang mana hasilnya langsung dikomunikasikan dengan pimpinan, dan -tersedia berupa quesioner EPOM 	<ul style="list-style-type: none"> -bukti pengaduan tertulis yang diambil dari kotak saran -dokumen EPOM (Evaluasi Pembelajaran Oleh

					(Evaluasi Pembelajaran Oleh Mahasiswa) yang dilakukan tiap akhir semester.	Mahasiswa) yang mengandung sarandan kritik atas program pembelajaran yang berlangsung -bukti pengaduan tertulis melalui e-complain UB
6.	Penanganan Pengaduan	6.1	Sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan	Sistem pengaduan	-manual menggunakan kotak pengaduan dan quesioner EPOM (Evaluasi Pembelajaran Oleh Mahasiswa) -online menggunakan e-complain UB atau email langsung ke ketua jurusan atau sekretaris jurusan.	-ada di dokumen MP pengaduan. -dipublikasikan di web FIA bisnis
		6.2	Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan	Petugas pengaduan	-ada salah satu staf jurusan, bertindak sebagai petugas penanganan khusus pengaduan	-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 jurusan administrasi bisnis	-quesioner yang sudah dibuat berdasarkan Kepmenpan 25

						Tahun 2004 (belum diminta data di TU)
		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 jurusan administrasi bisnis	-quesioner yang sudah dibuat berdasarkan Kepmenpan 25 Tahun 2004 (belum diminta data di TU)
		7.3	Rata-rata skor IKM yang diperoleh	Rata-rata skor IKM		Belum ditanyakan di TU, besok senin yah bu...
		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 jurusan administrasi bisnis yang di link kan dengan web FIA UB -kontai web jurusan administrasi bisnis yang selalu diupdate	-web jurusan administrasi bisnis
		8.3	Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan	Keterbukaan informasi	-sangat terbuka karena sudah dipulish di wesite jurusan administrasi bisnis	
9.	Produktivitas dalam pencapaian target pelayanan	9.1	Penetapan target kinerja pelayanan	Target kinerja	-disosialisasikan dan dijabarkan dalam rapat jurusan berdasarkan renstra Jurusan Administrasi Bisnis	-ada di renstra Jurusan Administrasi Bisnis
		9.2	Tingkat pencapaian target kinerja	Pencapaian	-indikasi dapat dilihat dari : jumlah	-ada di dokumen

				target kinerja	lulusan,tingkat DO, lama studi, presentasi kehadiran dosen,dll.	pendukung tracer- study
TOTAL NILAI						