



LAPORAN AUDIT MUTU INTERNAL

UNIT PENDUKUNG TRIDHARMA

(2020-2021)

UNIVERSITAS SANATA DHARMA
Y O G Y A K A R T A

2021



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
DAN AUDIT INTERNAL**

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

LAPORAN AUDIT MUTU INTERNAL (AMI)

Standar	Layanan Unit Pendukung
Ruang lingkup audit	Standar Mutu Layanan Unit
Pelaksana Standar	1. Biro Keuangan 2. Biro Personalia 3. Biro Prasarana Sarana (BPS) 4. Biro Layanan Umum (BLU) 5. Biro Administrasi Akademik (BAA) 6. Perpustakaan 7. Sekretariat Fakultas/ Prodi 8. Biro Administrasi dan Pengembangan Sistem Informasi (BAPSI) 9. Biro Kerjasama dan Hubungan Luar Negeri (BKHI) 10. Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) 11. Lembaga Kesejahteraan Mahasiswa (LKM)
Tim Auditor	1. Y. Agus Sugiatno, S.Si, M.M 2. Dra. C. Budi Wuryanti
Periode Audit	Tahun 2020 – 2021
Pelaksanaan Audit	November 2020



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	4
Pendahuluan	5
A. Manajemen mutu dengan siklus PPEPP.....	5
P(enetapan).....	5
P(elaksanaan).....	5
E(evaluasi)	5
P(engendalian)	6
P(eningkatan)	6
B. Tujuan Audit Mutu Layanan Unit Pendukung.....	7
C. Mekanisme Pelaksanaan Audit Mutu Pendukung	8
D. Ringkasan Hasil Audit.....	8
1. Biro Administrasi dan Sistem Informasi (BAPSI)	8
a. Hasil Audit Mutu	8
b. Rekomendasi Auditor.....	9
2. Biro Layanan Umum.....	9
a. Hasil Audit Mutu	9
b. Rekomendasi Auditor.....	10
3. Biro Prasarana dan Sarana (BPS).....	10
a. Hasil Audit Mutu	10
b. Rekomendasi Auditor.....	11
4. Administrasi Fakultas (KTU)	11
a. Hasil Audit Mutu	11
b. Rekomendasi Auditor	12
5. Perpustakaan.....	12
a. Hasil Audit Mutu	12
b. Rekomendasi Auditor	13
6. Biro Keuangan	13
a. Hasil Audit Mutu	13
b. Rekomendasi Auditor	14



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

E. Penutup.....	14
F. Lampiran	15
1. Rekapitulasi Kepuasan Layanan Unit dalam Komponen Rater	15
2. Surat Tugas Auditor.....	15
3. Lembar Audit Mutu Internal (AMI) Biro/Unit	15



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

Kata Pengantar

Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung (SPMAIP) adalah unit dibawah Lembaga Penjaminan Mutu dan Audit Internal (LPMAI) yang bertugas untuk mendampingi Biro/Unit pendukung Tri Dharma dalam melakukan proses siklus mutu PPEPP antara lain penyusunan standar layanan dan dokumen mutu (SOP, Formulir dan Intruksi Kerja).

Pada tahap Evaluasi dalam siklus, SPMAIP juga melakukan evaluasi dalam bentuk Audit Mutu Layanan yang dilakukan satu kali setiap semester, selain dalam bentuk AMI, SPMAIP juga menjaring data kepuasan layanan unit melalui kuesioner kepuasan layanan unit yang juga dilakukan satu kali setiap semester.

Evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan memberikan peluang untuk peningkatan kinerja unit. Peningkatan kinerja unit tentunya tidak terlepas dari visi misi Universitas Sanata Dharma sebagai rumah besar bagi unit pendukung Tri Dharma. Dengan meningkatnya kinerja unit pendukung Tri Dharma diharapkan mendorong peningkatan baik kualitas maupun kuantitas kegiatan Tri Dharma seperti dalam Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian.

Laporan AMI adalah salah satu instrument yang sangat penting bagi unit untuk melakukan evaluasi karya unit bagi penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA) dan penyusunan Rencana Anggaran Belanja (RAB)

Yogyakarta,

Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Pendukung

(Y. Agus Sugiatno, S.Si, M.M)

Kepala



Pendahuluan

A. Manajemen mutu dengan siklus PPEPP

Salah satu tujuan penerapan penjaminan mutu pendukung Tri Dharma adalah menjamin terlaksananya pelaksanaan standar mutu layanan sesuai dengan kriteria, indikator, tolok ukur yang sudah dirancang dan ditetapkan oleh unit. Dokumen standar mutu layanan harus dihidupi/dirawat agar perbaikan dan peningkatan mutu dapat dilakukan.

Sistem manajemen mutu yang mengadopsi siklus PPEPP akan menjamin keberlangsungan perbaikan dan peningkatan mutu yang diharapkan.

P(enetapan)

Penetapan merupakan tahap awal dari siklus PPEPP. Dalam tahap Penetapan Kepala Unit bersama-sama dengan segenap staf dalam unit tersebut mendiskusikan dan merumuskan hasil evaluasi pelaksanaan standar yang telah dilakukan pada tahun sebelumnya. Hasil perumusan memiliki beberapa kemungkinan, antara lain menambah jenis standar layanan mutu ataupun menaikkan standar dari layanan yang sudah ada.

P(elaksanaan)

Setelah Penetapan Standar mutu layanan maka tahap berikutnya adalah melaksanakan standar tersebut sesuai dengan Standar Prosedur Operasional (SOP) yang ada. Capaian dalam pelaksanaan standar dicatat dalam Formulir Operasional yang sudah tersedia. Catatan mutu ini sangat berguna sebagai bahan evaluasi pelaksanaan standar.

E(evaluasi)

Evaluasi dilakukan sebagai usaha untuk memastikan apakah pelaksanaan standar layanan sudah memenuhi standar yang diharapkan atau belum, dan untuk menjaga pelaksanaan standar agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pada tahap ini dilakukan beberapa langkah untuk melihat hasil capaian yaitu :

a. Kuesioner Kepuasan layanan

SPMAIP telah menyusun alat ukur/instrument untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan unit. Pengguna layanan unit terbagi menjadi mahasiswa, dosen dan karyawan.



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

Instrumen yang disusun menyesuaikan tingkat interaksi pengguna layanan dengan unit pendukung. Misalnya untuk pengguna layanan mahasiswa memakai instrument dari Administrasi Fakultas, Biro Keuangan, Biro Administrasi Pengembangan Sistem Informasi (BAPSI), Biro Prasarana dan Sarana (BPS) dan Biro Layanan Umum (BLU).

b. Audit Mutu Layanan Unit Pendukung

Pelaksanaan Audit Mutu Layanan Unit Pendukung dilakukan satu kali setiap semester. Hal ini bertujuan untuk memberikan kesempatan perbaikan selama periode pelaksanaan standar. Audit Mutu yang kedua dilakukan pada bulan November.

Pada proses audit, auditor SMPAIP akan melihat capaian dari setiap standar mutu layanan masing-masing unit dengan melihal bukti/dokumen yang dimasukan dalam sistem informasi evaluasi layanan unit pendukung. Hasil penilaian capaian standar akan dilengkapi dengan rekomendasi dari auditor sebagai bentuk perbaikan terus menerus dalam peningkatan standar layanan. Pada proses audit, auditor juga melihat hasil kuesioner kepuasan layanan unit yang sudah tersedia dalam sistem informasi evaluasi.

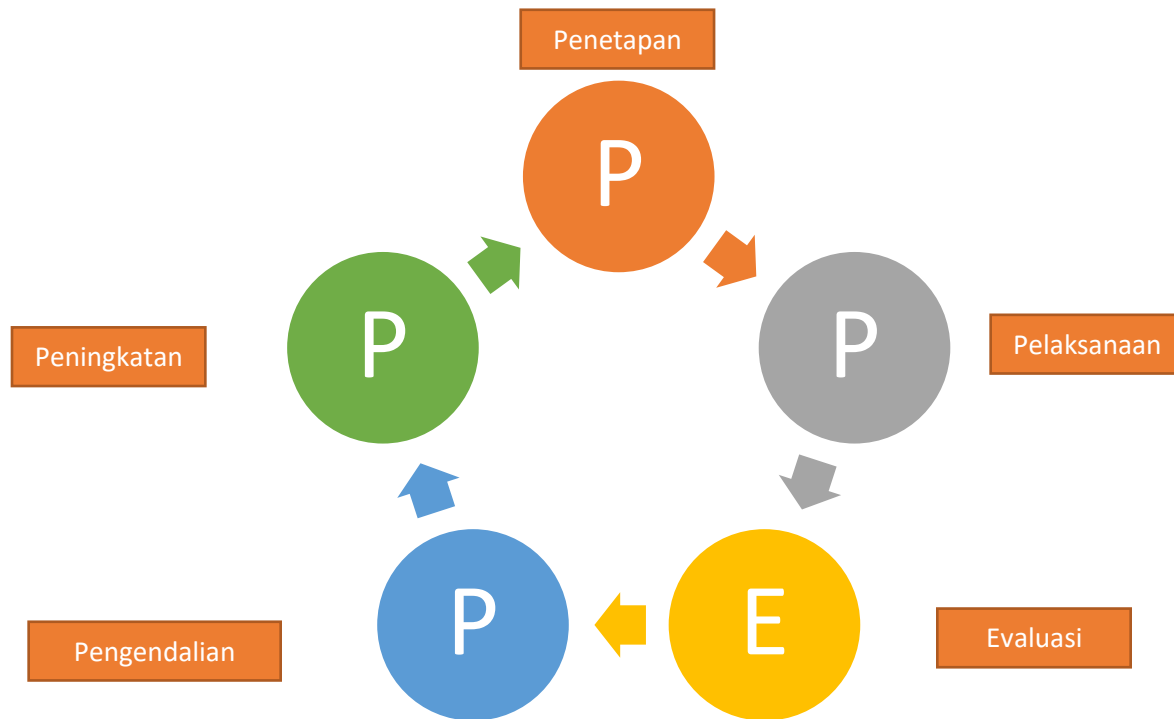
Hasil Penilaian dan rekomendasi menjadi pijakan bagi unit untuk melakukan tindak lanjut atas masukan dari auditor.

P(engendalian)

Hasil audit mutu layanan unit pendukung dipakai sebagai informasi/masukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan standar sudah sesuai dengan target capaian atau belum, apabila ditemukan penyimpangan pada tengah tahun maka dengan cepat pihak manajemen unit pendukung (Kepala Unit/Kepala Biro/Kepala bagian) dapat melakukan penyesuaian/perbaikan yang diperlukan agar arah program dapat segera dievaluasi untuk mencapai target/sasaran yang sudah ditetapkan oleh unit.

P(eningkatan)

Unit dapat melakukan perubahan standar atau menambah standar sesuai dengan kebutuhan, apabila hasil audit yang dinilai oleh auditor sudah mencapai atau bahkan melampaui capaian dari standar yang telah ditetapkan oleh masing-masing unit.



Manajemen Mutu dengan Siklus PPEPP akan menghasilkan perbaikan mutu secara berkelanjutan

B. Tujuan Audit Mutu Layanan Unit Pendukung

Secara umum Audit Mutu Unit Pendukung merupakan suatu pemeriksaan sistematis untuk menentukan apakah kegiatan dalam menjaga mutu serta hasilnya telah dilaksanakan secara efektif sesuai dengan standar mutu layanan unit.

Secara khusus tujuan Audit Mutu Pendukung adalah :

- Untuk memeriksa kesesuaian maupun ketidaksesuaian pelaksanaan dan standar yang sudah ditetapkan.
- Untuk memeriksa proses dan hasil proses pencapaian mutu sehingga dapat ditentukan keefektifan pencapaian dari tujuan yang telah ditetapkan (kriteria dan indikator)
- Untuk menyiapkan laporan kepada yang teraudit (*auditee*) sebagai dasar perbaikan mutu selanjutnya
- Untuk memberikan kesempatan kepada teraudit untuk memperbaiki sistem penjaminan mutu



C. Mekanisme Pelaksanaan Audit Mutu Pendukung

Pelaksanaan Evaluasi Kinerja Unit dilakukan setiap akhir semester. Ada beberapa tahapan dalam Evaluasi Kinerja yaitu :

- a. Pengisian capaian kinerja selama 1 semester sekali oleh unit teraudit berdasarkan pada standar mutu layanan unit masing-masing unit. Pengisian capaian berupa data/bukti/dokumen dapat diisi atau diupload dengan menggunakan Sistem Informasi Evaluasi Layanan Pendukung.
- b. SPMAIP melakukan penilaian terhadap capaian dari unit/administrasi fakultas berdasarkan pada hasil isian dari Sistem Informasi Evaluasi Layanan Pendukung.
- c. SPMAIP menyerahkan hasil audit mutu unit pendukung dan rekomendasi kepada setiap fakultas/biro/unit dalam bentuk cetakan.
- d. Unit Pendukung melakukan rapat tinjauan manajemen untuk menindaklanjuti rekomendasi dari SPMAIP.
- e. Hasil dari tindak lanjut menjadi dasar penyusunan RKA

D. Ringkasan Hasil Audit

1. Biro Administrasi dan Sistem Informasi (BAPSI)

a. Hasil Audit Mutu

- a) BAPSI melakukan perbaikan dan peningkatan kapasitas bandwidth dengan cepat dalam rangka mengantisipasi pembelajaran secara daring karena pandemic Covid-19. Dimulai dengan penambahan bandwidth sebesar 4G di tahun 2020.
- b) BAPSI menyediakan aplikasi pembelajaran (LMS, *Learning Management System*) daring berbasis moodle yang dapat diakses oleh mahasiswa dan dosen dalam jumlah besar. Kemampuan ini tidak terlepas dari tuntutan untuk memberikan pelayanan yang prima bagi pengguna LMS.
- c) BAPSI menyediakan akun zoom sebagai alat pendukung pembelajaran daring selain LMS belajar.usd.ac.id
- d) BAPSI semakin banyak mengembangkan system informasi sebagai alat pendukung terlaksananya pelayanan yang berkualitas dan transparan. Sistem Informasi yang dikembangkan semakin memasuki ranah pengelolaan keuangan



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

dengan menyempurnakan sistem Manajemen Keuangan (SI-MK) dan sistem Perencanaan dan Penganggaran (SI-PP)

- e) BAPSI menjamin jalannya aplikasi dengan melakukan backup jaringan sehingga aplikasi tetap dapat berjalan jika jalan utama mengalami gangguan.
- f) BAPSI mencatat setiap keluhan dan masukan dari para pengguna layanan, hal ini merupakan usaha untuk menjaga kualitas dan mengembangkan layanan.

b. Rekomendasi Auditor

- a) Pengerjaan proyek sistem informasi ke depannya dapat mempunyai kedalaman perencanaan sistem dengan melibatkan *stakeholder* sebagai pemegang kebijakan dan operator sebagai pihak yang menghadapi pelanggan di lapangan, sehingga SI yang dibangun sungguh digunakan secara penuh oleh unit
- b) Menjaga *performance* baik di bidang Sistem Informasi dan Infrastruktur merupakan tahap pencegahan dengan melakukan pengecekan dan evaluasi secara berkala terkait produk layanan

2. Biro Layanan Umum

a. Hasil Audit Mutu

- a) Biro Layanan Umum (BLU) melakukan perbaikan dan peningkatan layanan pengambilan barang di gudang bagi unit terkait dengan memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Keuangan (SIMK).
- b) Biro Layanan Umum (BLU) meningkatkan efektifitas layanan penyediaan konsumsi rapat bagi unit terkait dengan memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Keuangan (SIMK).
- c) Biro Layanan Umum (BLU) melakukan perbaikan dan peningkatan layanan peminjaman ruang untuk berkegiatan (non akademik) dan peminjaman alat-alat kelengkapannya (media, alat rumah tangga), dengan memanfaatkan Sistem Informasi Administrasi Terpadu (SIAT).
- d) Biro Layanan Umum (BLU) melakukan perbaikan dan peningkatan layanan peminjaman ruang untuk berkegiatan (non akademik) dan peminjaman alat-alat kelengkapannya (media, alat rumah tangga), dengan memanfaatkan Sistem Informasi Administrasi Terpadu (SIAT).
- e) Biro Layanan Umum (BLU) mempertahankan kualitas layanan kesehatan bagi mahasiswa, dosen dan karyawan dengan menyediakan Poliklinik Kesehatan di



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

Kampus 1 dan Kampus 3, dan ketersediaan dokter dan perawat yang terjadwal dengan pasti.

- f) Biro Layanan Umum (BLU) mengupayakan kebersihan kelas, ruang kerja dan lingkungan kampus dengan memanfaatkan tenaga kerja internal dan tenaga *outsourcing* secara rutin dan terjadwal dengan pasti.
- g) Biro Layanan Umum (BLU) mengupayakan pengamanan lingkungan kampus dengan menjamin kuantitas dan kualitas staf keamanan.

b. Rekomendasi Auditor

- a) Pelayanan yang lebih berkualitas, khususnya dalam layanan keamanan diupayakan dengan meningkatkan kualitas SDM melalui pelatihan-pelatihan agar kedisiplinan dan profesionalisme kerja tetap terjaga.
- b) Layanan penggunaan fasilitas kendaraan perlu ditingkatkan kualitasnya dengan menjadwalkan ulang / pengecekan permintaan.
- c) Semakin luasnya jangkauan layanan kesehatan, perlu adanya tambahan fasilitas kotak P3K di tempat-tempat yang strategis.
- d) Perlunya Sosialisasi SOP untuk berbagai layanan di lingkup BLU, agar pengguna semakin memahami alur/proses layanan.

3. Biro Prasarana dan Sarana (BPS)

a. Hasil Audit Mutu

- a) Biro Prasarana dan Sarana (BPS) melayani proses administrasi pengadaan investasi secara tertib dan cermat, dengan memanfaatkan Sistem Informas BPS
- b) Biro Prasarana dan Sarana (BPS) meningkatkan efektifitas layanan inventarisasi asset dengan memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Asset (SIMA).
- c) Biro Prasarana dan Sarana (BPS) selalu mengupayakan perawatan bangunan dan fasilitas umum di lingkungan kampus secara rutin dan berkualitas dengan memanfaatkan sistem informasi di BPS.
- d) Biro Prasarana dan Sarana (BPS) menjamin keberfungsian peralatan media pembelajaran dengan melakukan pengecekan dan perawatan media pembelajaran secara rutin, dengan memanfaatkan sistem informasi di BPS.
- e) Biro Prasarana dan Sarana (BPS) menjamin keberfungsian peralatan mekanikal dan elektrik, Lift, jaringan telphon, AC dengan melakukan perawatan rutin dan perbaikan yang rusak secepatnya.

[Date]



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

- f) Biro Prasarana dan Sarana (BPS) melayani perawatan kelistrikan kampus secara optimal meliputi: listrik, genset, batteray accu, penangkal petir, trafo, lampu, dengan melakukan perawatan rutin dan perbaikan yang rusak secepatnya.
- g) Biro Prasarana dan Sarana (BPS) melayani pemenuhan kebutuhan perariran kampus, terkait pemenuhan kebutuhan, kualitas dan perijinannya.

b. Rekomendasi Auditor

- a) Biro Prasarana dan Sarana (BPS) perlu melakukan upaya layanan yang lebih berkualitas terkait perawatan sarana prasarana, dengan memanfaatkan sistem informasi yang bisa diakses oleh setiap pengguna layanan. Selama ini complain terhadap kerusakan masih menggunakan sistem manual. Perlunya pengembangan dalam Sistem Informasi yang sudah dibangun agar mampu mengakomodir kepentingan ini.
- b) Layanan pada Bagian Mekanikal Elektronikal di Biro Prasarana dan Sarana (BPS) membawahi banyak bidang layanan, diperlukan staf yang mampu mengadministrasikan kebutuhan di BPS secara optimal. Untuk itu perlu dilakukan analisis ulang kebutuhan SDM.
- c) Perlunya Sosialisasi SOP untuk berbagai layanan di lingkup BPS, agar pengguna semakin memahami alur/proses layanan.

4. Administrasi Fakultas (KTU)

a. Hasil Audit Mutu

- a) Layanan Sekretariat Tata Usaha ini merangkum keseluruhan sekretariat prodi yang ada terkait administrasi persiapan perkuliahan meliputi: Penyiapan jadwal kuliah & persiapan praktikum, Administrasi Beban Kerja Dosen, Pengadministrasian Dosen Luar Biasa, Perpanjangan Masa Studi, Bimbingan Rencana Studi (BRS), BRS on Line sudah terlaksana dengan optimal, dan sangat terbantu dengan Sistem Informasi Terpadu yang sudah diimplementasikan.
- b) Sekretariat Tata Usaha (sekretariat TU) telah melaksanakan layanan yang optimal terkait administrasi pelaksanaan perkuliahan meliputi: persiapan materi perkuliahan, pengajuan honor asisten dosen maupun dosen luar biasa (DLB). Proses layanan ini sebagian masih dilaksanakan secara manual, namun sebagian sudah menggunakan Sistem Informasi digital. Beberapa aktivitas berubah pada saat perkuliahan pandemi yang dilaksanakan secara daring, namun demikian situasi ini

[Date]



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

justru menambah wawasan staf sekretariat dalam meningkatkan kualitas kinerjanya, membuat terobosan baru dalam peningkatan layanan, khususnya dalam penyiapan perkuliahan secara daring.

- c) Pelaksanaan perkuliahan pada semester genap 2020 masih sepenuhnya secara daring, namun pada semester gasal 2021 perkuliahan secara *Hybrid*. Beberapa layanan kegiatan mengalami perubahan yang cukup signifikan, misalnya terkait dengan layanan praktikum Ekonomi pada saat masa pandemi. Layanan kegiatan ini menyesuaikan dengan kebijakan dari Universitas terkait pelaksanaan praktikum dalam masa pandemi
- d) Sekretariat Tata Usaha (sekretariat TU) telah melaksanakan layanan yang optimal terkait administrasi pelaksanaan ujian. Dalam masa pandemi ujian perkuliahan terlaksana secara daring, sehingga bentuk layanan juga bersifat khusus, dan membutuhkan peningkatan skill dalam melaksanakan tugas. Dalam penyusunan jadwal ujian, staf sekretariat sangat terbantu dengan adanya fasilitas Sistem Informasi Akademik.

b. Rekomendasi Auditor

- a) Sistem Informasi yang sudah diimplementasikan di Sekretariat Tata Usaha Fakultas perlu dikembangkan untuk menangani beberapa layanan yang masih dilaksanakan secara manual.
- b) Standard layanan yang sudah disusun perlu direvisi, disesuaikan dengan situasi yang ada saat ini. Belajar dari kenyataan yang muncul pada saat pandemi, praktek baik ataupun terobosan-terobosan dalam layanan yang sudah dapat dicapai perlu dipertahankan ataupun dikembangkan agar layanan tetap optimal, namun juga efisien.
- c) Perlunya dilaksanakan kegiatan pengembangan staf (*upgrade* kemampuan), agar mampu mempertahankan bahkan meningkatkan Layanan yang sudah baik.

5. Perpustakaan

a. Hasil Audit Mutu

- a) Pengelolaan Koleksi (Buku, Non Book Material, dan Terbitan Berkala) telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku di perpustakaan.
- b) Tingkat keterpakaian buku yang dibawah standar yaitu pada tahun 2020 semester gasal tercapai sebesar 11,38 % dan terus menurun pada tahun 2021 gasal menjadi 7,3 %



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

- c) Pelayanan sirkulasi mencapai sasaran yang sudah ditentukan bahkan melebihi dari kriteria yang diberikan oleh perpustakaan. Walaupun dalam pengaruh pandemic tidak menurunkan minat mahasiswa untuk mengunjungi perpustakaan dan peminjaman buku
- d) Selama Pandemi Perpustakaan tidak melakukan pelayanan *Mobile Library*
- e) Pelayanan Pendidikan Pengguna Perpustakaan Tingkat Dasar (PPTD) selama pandemic dilakukan dengan memanfaatkan Youtube sehingga tidak bisa diukur tingkat kemanfaatannya
- f) Perpustakaan sedang mengembangkan sistem Ke-Arsipan yang akan menampung semua arsip di Unit/Biro di Universitas Sanata Dharma
- g) Belum optimalnya pemanfaatan fasilitas pengadaan usulan buku dari program studi. Hal ini ditunjukkannya prosentase usulan buku dari program studi masih dibawah dari standar yang ditentukan oleh perpustakaan
- h) Perpustakaan memfasilitasi karya ilmiah dosen dengan baik lewat repository.usd.ac.id
- i) Perpustakaan melayani data terkait Akreditasi Program Studi dengan baik

b. Rekomendasi Auditor

- a) Perlunya perpustakaan untuk melakukan terobosan kepada pelanggan terutama di bidang koleksi baik dari pengadaan sampai pemanfaatan koleksi sehingga pelanggan dapat koleksi sesuai dengan konteks tantangan dalam dunia transformatif digital
- b) Mendorong perpustakaan untuk terus mengembangkan diri terutama pemanfaatan teknologi informasi
- c) Perlu adanya koordinasi dengan stakeholder terkait kebijakan koleksi agar tingkat pemanfaatan meningkat

6. Biro Keuangan

a. Hasil Audit Mutu

- a) Biro Keuangan telah melaksanakan administrasi pengelolaan penerimaan realisasi Anggaran Pemasukan (AP) dan reaslisasi AP operasional secara cepat, tepat waktu dan akurat. Sistem Informasi Keuangan yang telah diimplementasikan (SIPP) sangat mendukung tercapainya kinerja keuangan yang optimal
- b) Laporan Realisasi AP Operasional telah disahkan oleh Yayasan
- c) Kategori hasil audit eksternal adalah wajar
- d) Biro Keuangan telah melaksanakan administrasi pembiayaan belanja operasional (realisasi AB) dan pertanggungjawabannya secara cepat, tepat waktu dan akurat.

[Date]



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

Sistem Informasi Keuangan (SIMK) yang telah diimplementasikan sangat mendukung tercapainya kinerja keuangan yang optimal

- e) Biro Keuangan telah melaksanakan administrasi penerimaan dana titipan pajak, pemeriksaan dan penghitungan pajak serta administrasi pajak dengan cepat dan cermat. Layanan ini sebagian dilaksanakan dengan memanfaatkan sistem informasi keuangan, sebagian masih secara manual.
- f) Biro Keuangan telah melaksanakan administrasi penerimaan dana titipan pajak, pemeriksaan dan penghitungan pajak serta administrasi pajak dengan cepat dan cermat. Layanan ini sebagian dilaksanakan dengan memanfaatkan sistem informasi keuangan, sebagian masih secara manual.
- g) Biro Keuangan telah melaksanakan administrasi BPJS kesehatan bagi segenap pegawai dengan cepat dan akurat. Layanan ini sebagian dilaksanakan dengan memanfaatkan sistem informasi keuangan, sebagian masih secara manual.
- h) Biro Keuangan telah melaksanakan administrasi pemeriksaan dan penghitungan pengajuan realisasi AB operasional gaji serta administrasi AB operasional gaji dengan cepat dan akurat. Layanan ini belum sepenuhnya dilaksanakan dengan fasilitas sistem informasi.

b. Rekomendasi Auditor

- a) Sistem Informasi yang sudah diimplementasikan di Biro Keuangan perlu dikembangkan untuk menangani beberapa layanan yang masih dilaksanakan secara manual.
- b) Mendorong Biro Keuangan bersama BAPSI untuk segera menyelesaikan Sistem Informasi Penggajian yang saat ini sedang dibangun, agar pengelolaan administrasi penggajian terekam dengan baik.
- c) Perlunya dilaksanakan kegiatan pengembangan staf (upgrade kemampuan), agar mampu mempertahankan bahkan meningkatkan Layanan yang sudah baik.

E. Penutup

Penyelenggaraan Audit Mutu Internal (AMI) untuk Biro/Unit masih memerlukan proses penguatan dalam internalisasi karena AMI ini termasuk hal yang baru, terutama dalam merekam proses pelaksanaan standar. Ada beberapa formulir yang belum diakomodasi dalam sistem informasi menjadi kendala bagi Biro/Unit untuk membuat dokumen kinerja, dan bagi auditor akan menyulitkan dalam memberikan penilaian dan rekomendasi.

[Date]



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

Meningkatkan sosialisasi AMI bagi Biro/Unit atas manfaat yang didapat dari proses AMI sebagai pelaksanaan tata kelola yang baik dengan mengadopsi siklus PPEPP sebagai manajemen mutu.

F. Lampiran

1. Grafik Kepuasan Layanan Unit dalam Komponen RATER
2. Surat Tugas Auditor
3. Lembar Audit Mutu Internal (AMI) Biro/Unit



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU
DAN AUDIT INTERNAL**

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Email: lpmai@usd.ac.id, Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

LAMPIRAN



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

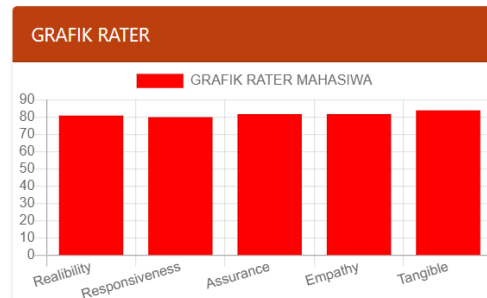
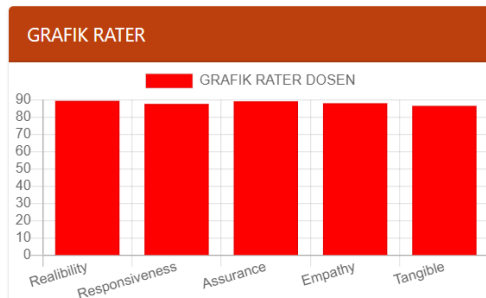
UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

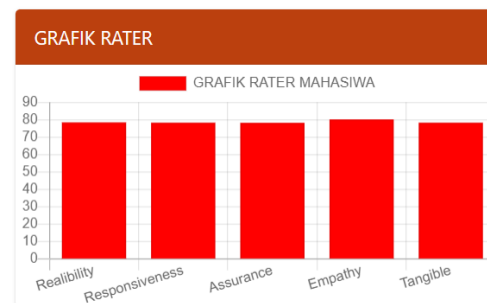
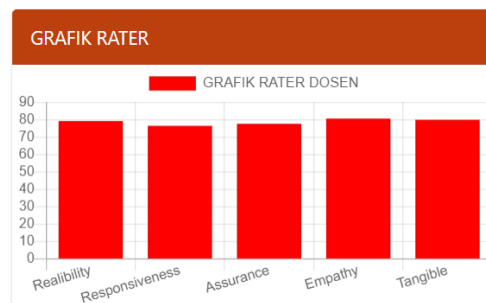
Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

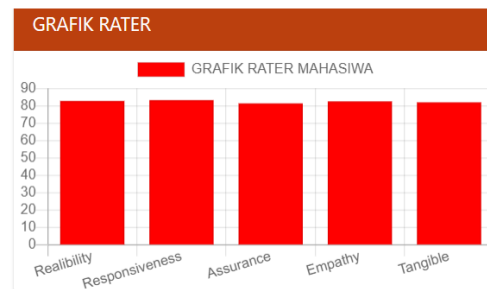
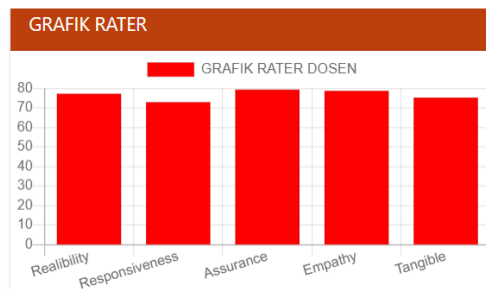
Grafik Kepuasan Layanan Biro Keuangan



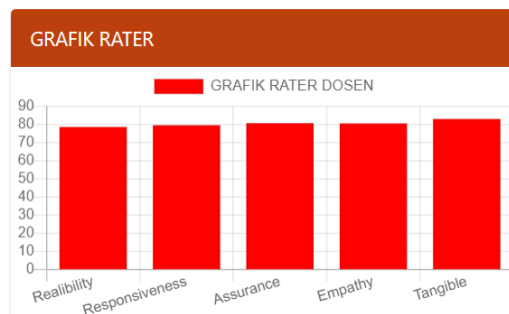
Grafik Kepuasan Layanan Biro Prasarana dan Sarana



Grafik Kepuasan Layanan Biro Layanan Umum



Grafik Kepuasan Layanan Biro Personalia



[Date]



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

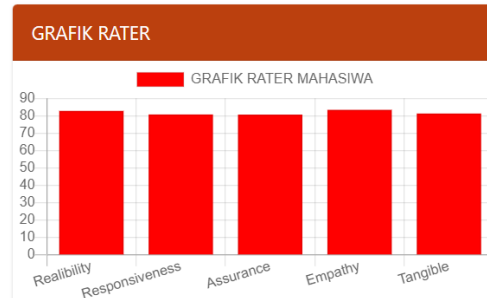
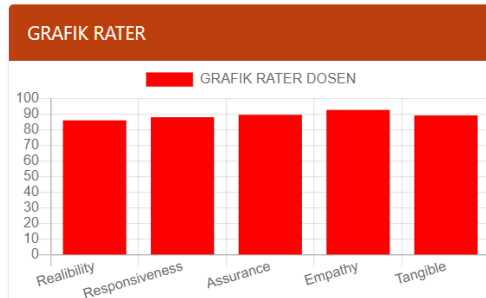
UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

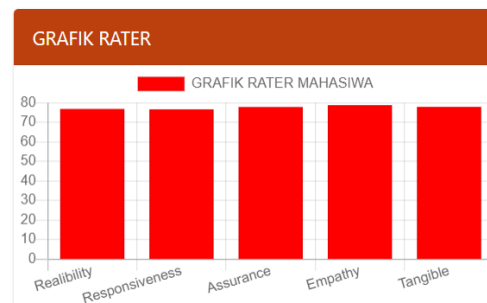
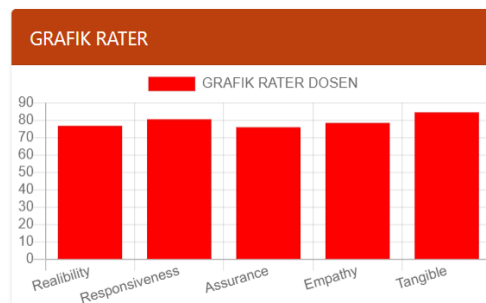
Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

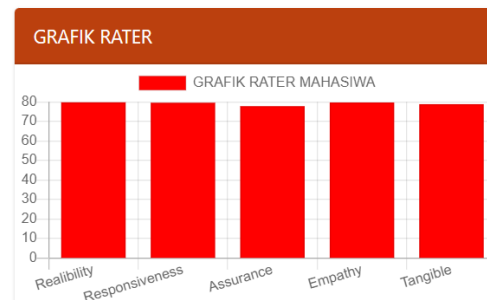
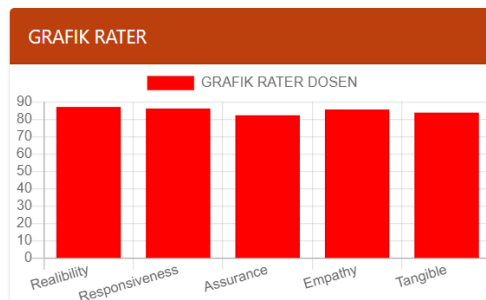
Grafik Kepuasan Layanan Biro Administrasi Akademik



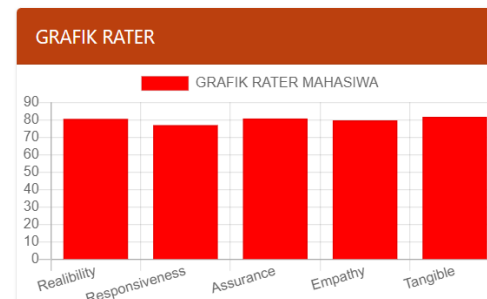
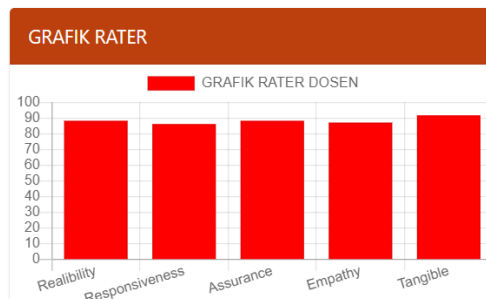
Grafik Kepuasan Layanan BAPSI



Grafik Kepuasan Layanan Perpustakaan



Grafik Kepuasan Layanan KTU-FKIP



[Date]



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

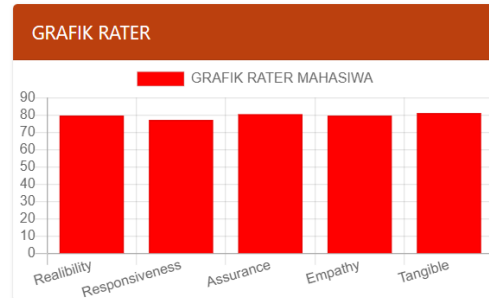
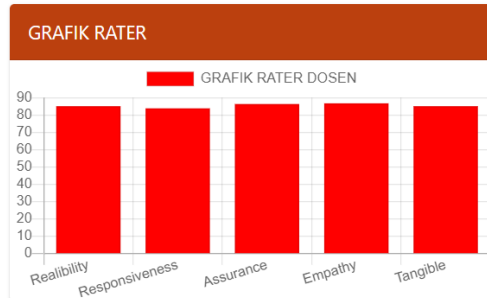
UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

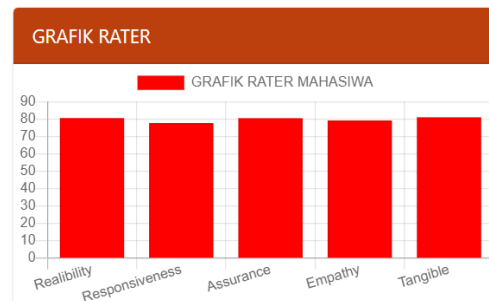
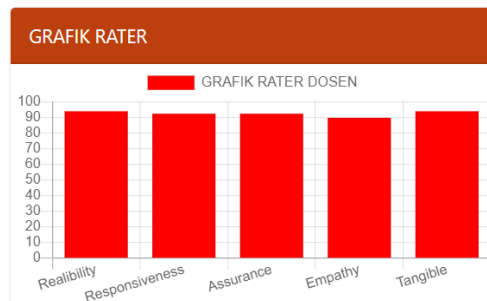
Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

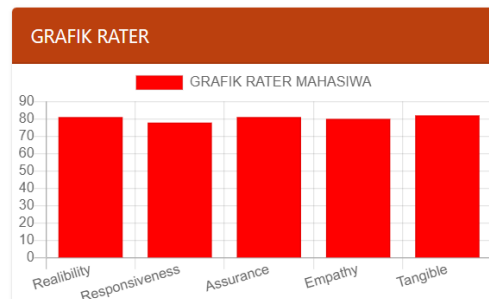
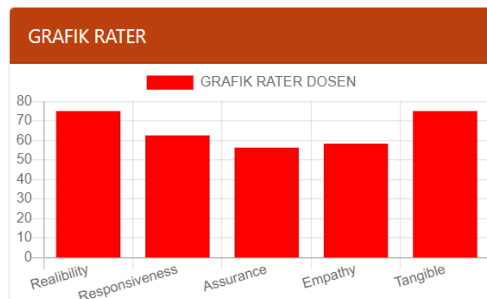
Grafik Layanan KTU-Fak. Farmasi



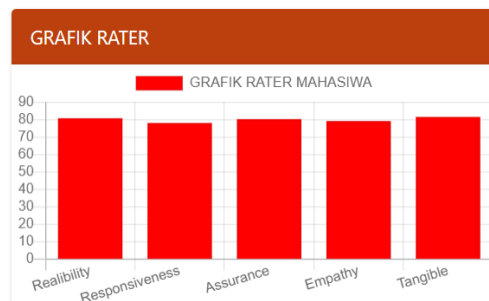
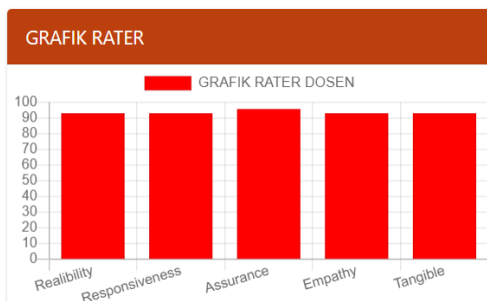
Grafik Layanan KTU-Fak, Ekonomi



Grafik Layanan KTU-Fak. Psikologi



Grafik Layanan KTU-Fak. Sastra



[Date]



LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

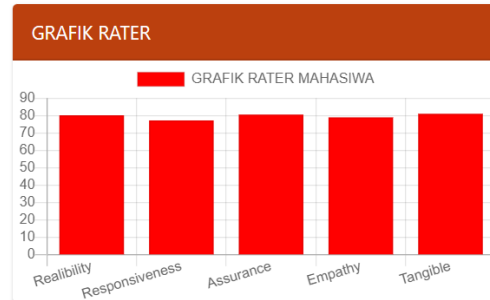
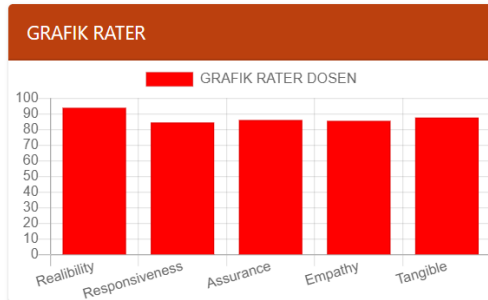
UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

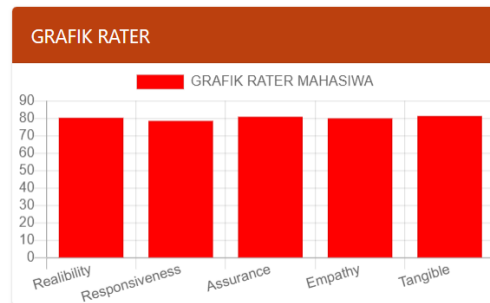
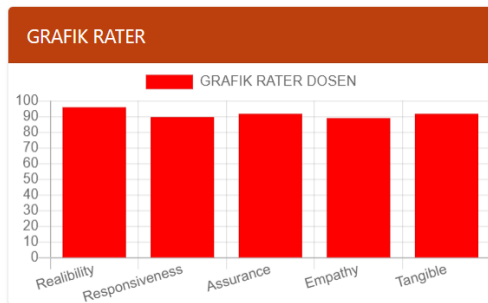
Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238

Grafik Layanan KTU-Fak. Sains & Teknologi



Grafik Layanan KTU-Fak. Teologi





LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

Lt. 2 Gedung Kampus 1 USD, Mrican, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta

Email: lpmai@usd.ac.id,

Telp/VoIP : (0274) 513301, 515352 Ext. 51238



UNIVERSITAS
SANATA DHARMA
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU DAN AUDIT INTERNAL (LPMAI)

SURAT TUGAS

No : 067a/LPMAI/XI/2020

Ketua Lembaga Penjaminan Mutu dan Audit Internal Universitas Sanata Dharma Yogyakarta dengan ini memberikan tugas kepada :

Nama : 1. Y. Agus Sugiatno, S.Si.,M.M
2. Dra. C. Budi Wuryanti
Pekerjaan : Kepala SPMAIP
Sekretaris SPMAIP
Unit : Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung
(SPMAIP)

Untuk melaksanakan tugas sebagai Auditor Audit Mutu Internal Unit Pendukung pada :

Hari : Senin - Jumat
Tanggal : 22-26 November 2021
Tempat : Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Demikian surat tugas ini dibuat, agar yang berkepentingan melaksanakannya.

Yogyakarta, 19 November 2021
Ketua Lembaga Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Christiyanti Aprinastuti, S.Si.,M.Pd

Tembusan:

1. Wakil Rektor I USD

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Gasal

Biro / Unit KTU Fakultas Farmasi

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Persiapan Perkuliahan - Penjadwalan matakuliah	1. Membantu Wakaprodi/Kaprodi dalam proses penyusunan draft jadwal kuliah 2. Memasukkan data matakuliah yang ditawarkan dalam SIA 3. Memasukkan data jadwal kuliah dalam SIA 4. Mencetak dan mendistribusikan jadwal kuliah	Jadwal kuliah	Staf sekretariat prodi menyediakan jadwal yang dapat diakses dengan mudah, tepat waktu, jelas dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	Ketersediaan jadwal yang tepat waktu dan cermat	1. Jadwal tersedia 1 minggu sebelum BRS online 2. Jadwal disusun sesuai dengan rancangan Prodi	1. Tercapai Jadwal tersedia tanggal 8 Agustus 2020, BRS online dilaksanakan tanggal 25 Agustus 2020 (2 minggu sebelum BRS online) 2. Jadwal disusun sesuai dengan rancangan prodi Dokumen: 1. Jadwal BRS 2. Jadwal perkuliahan	
Persiapan Perkuliahan - Penjadwalan praktikum (FE)	1. menyusun jadwal praktikum 2. merekrut asisten praktikum 3. briefing asisten praktikum 4. mendaftar peserta praktikum	1. jadwal praktikum 2. jadwal mengajar asisten praktikum	1. Staff sekretariat Prodi menyediakan jadwal praktikum yang dapat diakses dengan mudah, tepat waktu, jelas dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa 2. Petugas lab. komputer memastikan ketersediaan ruang komputer 3. Prodi memastikan jumlah asisten praktikum tersedia cukup	1. ketersediaan jadwal yang tepat waktu dan memuaskan 2. ketersediaan ruang kelas praktikum yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan 3. menghasilkan asisten praktikum yang dapat menguasai materi praktikum	1. jadwal tersedia 1 bulan sebelum pelaksanaan praktikum 2. pendaftaran peserta praktikum dibuka selama 2 minggu 3. pendaftaran asisten praktikum dibuka selama 1 minggu	1. Tidak tercapai Jadwal tersedia tanggal 8 Agustus 2020 dan praktikum dilaksanakan mulai tanggal 31 Agustus 2020 (sama dengan kegiatan perkuliahan) sehingga jadwal tersedia 23 hari sebelum praktikum Sekiranya perlu revisi terkait standar/kriteria 2. Pendaftaran peserta praktikum dibuka 12 jam sesuai dengan jadwal BRS online 3. Pendaftaran asisten praktikum dibuka maksimal selama 1 minggu	
Persiapan Perkuliahan - Perpanjangan Masa Studi	1. Menyediakan form permohonan perpanjangan masa studi	1. Form permohonan 2. Surat	Staf sekretariat prodi memberikan layanan surat perpanjangan masa studi secara	Ketersediaan Surat Perpanjangan Masa Studi	Surat Perpanjangan Masa Studi tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan	Tercapai, tersedia paling lambat 1 hari kerja setelah pengajuan	

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	2. Membuatkan surat perpanjangan masa studi berdasarkan form yang sudah diisi dan ditandatangani mahasiswa dan pejabat terkait 3. Memintakan tanda tangan surat perpanjangan masa studi ke pejabat yang berwenang 4. Memindai surat perpanjangan studi yang telah di tanda tangani 5. Mengirim dan mengarsip surat perpanjangan masa studi melalui SIAT	perjangangan masa studi	cepat dan akurat				
Persiapan Perkuliahan - Bimbingan Rencana studi	1. menyusun jadwal bimbingan klasikal dan BRS on line 2. memesan konsumsi untuk petugas 3. memberikan pengarahan kepada mahasiswa yang mendampingi pelaksanaan BRS online 4. menyiapkan berkas BRS 5. melaksanakan BRS online 6. mencetak KRS 7. melakukan modifikasi KRS 8. mencetak presensi kuliah	1. Form KRS 2. Lembar presensi BRS 3. Lembar presensi kuliah	Staf sekretariat prodi memberikan layanan BRS secara cepat, tepat dan nyaman	1. Ketersediaan jadwal BRS on line tersedia dengan tepat waktu dan benar 2. Terlaksananya BRS on line berjalan dengan tertib dan lancar	1. Jadwal BRS on line tersedia 1 minggu sebelum BRS on line 2. 95% mahasiswa mengikuti BRS on line	1. Tercapai Jadwal BRS online ditentukan oleh universitas. 2. Tercapai Data SIA, mahasiswa yang BRS on line 700 dari 722 = 97%	

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Persiapan Perkuliahan - Cuti Studi	1. Memasukkan data permohonan cuti dari mahasiswa 2. Mencetak permohonan cuti dari SIA sekretariat untuk ditandatangani mahasiswa ybs dan kaprodi 3. Mencetak Surat Cuti untuk dimintakan tanda tangan dekan dengan dilampiri surat permohonan yang sudah ditandatangani	1. Surat permohonan cuti 2. Surat cuti	Staf sekretariat prodi memberikan layanan cuti studi secara tepat waktu	Ketersediaan Surat Cuti tepat waktu	Surat Cuti Studi tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan		
Persiapan Perkuliahan - Melayani pengadministrasian Beban kerja dosen	1. Memfasilitasi pendistribusian blok waktu dosen 2. Memintakan tanda tangan dosen sebagai finalisasi blok waktu 3. Mencetak rangkuman beban kerja dosen 4. Mengirim rangkuman beban kerja ke WR 1	1. Blok waktu dosen 2. Rangkuman beban kerja dosen	Staf sekretariat prodi melayani pengadministrasian Beban kerja dosen dengan cepat dan tepat waktu	1. Ketersediaan blok beban kerja dosen yang sesuai dengan ketentuan USD 2. Waktu pengiriman rangkuman beban kerja dosen tepat waktu	1. Blok beban kerja dosen selesai dibuat 5 hari kerja setelah selesai modifikasi KRS 2. Pengiriman rangkuman beban kerja dosen paling lambat 3 hari kerja setelah blok kerja dosen diselesaikan		
Persiapan Perkuliahan - Melayani Pengadministrasian Dosen Luar Biasa	1. Menyediakan blangko curriculum vitae bagi calon dosen luar biasa (DLB baru) 2. Mengisi data pada form pengajuan pengadministrasian DLB (format form sudah diseragamkan dari	1. CV calon DLB 2. Daftar pengajuan penerbitan SK DLB	Staf sekretariat prodi melayani pengadministrasian Dosen Luar Biasa tepat waktu	Terkirimnya permohonan SK Dosen Luar Biasa tepat waktu	Permohonan SK dikirim paling lambat 3 hari kerja setelah modifikasi KRS		

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	pusat) 3. Memintakan tanda tangan form pengajuan pengadministrasian DLB ke Kaprodi dan Dekan 4. Mengirim pengajuan penerbitan SK DLB ke WR I.						
Perkuliahan - Melayani penggandaan materi kuliah	1. Menerima bahan perkuliahan hardcopi/ lewat email 2. Memfotokopi bahan perkuliahan	Materi perkuliahan	Staf sekretariat prodi dapat melayani penggandaan materi kuliah tepat waktu	Ketersediaan materi kuliah tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan	1. Materi kuliah tersedia 1 hari kerja setelah diterima 2. Jumlah penggandaan mencukupi		
Perkuliahan - Melayani pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum	1. Merekap daftar DLB/Asisten Pratikum 2. Menghitung real kehadiran DLB 3. Memintakan tanda tangan kepada pejabat terkait 4. Mengirim berkas pengajuan honor ke WR 2	Rekap pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum	Staf sekretariat prodi melayani pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum akurat dan tepat waktu	1. Ketersediaan rekap pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum akurat 2. Waktu pengiriman pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum tepat waktu	1. Rekap pengajuan honor harus divalidasi oleh Kaprodi dan Wadek 2. Pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum dikirim paling lambat 2 hari kerja sebelum tanggal 21 tiap bulan		
Perkuliahan - Melayani penyelenggaraan Remidi	1. Membuka pendaftaran on line remidi 2. Merekap peserta remidi 3. Membuat jadwal remidi 4. Mengumumkan jadwal remidi 5. Mencetak KRS remidi	1. Rekap peserta remidi 2. KRS remidi 3. Jadwal Remidi 4. Presensi Remidi 5. Form pengajuan vakasi remidi	Staf sekretariat prodi melayani penyelenggaraan Remidi dengan baik	1. Pelaksanaan remidi sesuai dengan jadwal 2. Ketersediaan dokumen perkuliahan tepat waktu 3. Administrasi keuangan lancar 4. Penginputan nilai tepat waktu	1. KRS remidi dicetak 1 hari kerja setelah penguncian pendaftaran 2. Memastikan pelaksanaan remidi sesuai dengan jadwal 3. Dokumen perkuliahan tersedia 1 hari sebelum perkuliahan 4. Pengajuan vakasi remidi diajukan paling lambat 2 hari kerja sebelum tanggal 7		

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	6. Mencetak presensi remidi 7. Menggandakan materi 8. Menerima nilai remidi 9. Membuat vakasi remidi 10. Mengajukan vakasi remidi				5. Input nilai dilakukan paling lambat 1 hari kerja setelah batas akhir penyerahan nilai		
Perkuliahhan - Melayani pelaksanaan PPL/ Kerja Praktik	1. Menyediakan Form pengajuan kerja praktek 2. Menerima form isian permohonan kerja praktek 3. Membuat surat permohonan kerja praktek yang ditanda tangani pejabat terkait 4. Membuat surat tugas KP dan berkas KP (Presensi, daftar penilaian) setelah mendapat persetujuan dari instansi/ perusahaan	1. Form Pendaftaran KP 2. Surat Permohonan KP 3. Surat Tugas KP 4. Daftar hadir KP mahasiswa	Staf sekretariat prodi melayani pelaksanaan PPL/ Kerja Praktik dengan baik	Proses administrasi terlayani dengan cepat dan tepat waktu	Dokument PPL/Kerja praktik tersedia 1 hari kerja setelah menerima pendaftaran		
Perkuliahhan - Melayani pelaksanaan PPL (FKIP)	1. Menerima data rekapitulasi sekolah mitra dari Fakultas 2. Melayani pendaftaran mahasiswa calon PPL 3. Menyerahkan data pendaftaran mahasiswa calon PPL ke Koordinator	1. Daftar rekap sekolah mitra 2. Nilai Final PPL	Staf sekretariat prodi melayani pelaksanaan PPL (FKIP) dengan tepat waktu dan nyaman	Proses administrasi terlayani dengan cepat dan tepat waktu	Daftar mahasiswa peserta PPL tersedia 3 hari kerja sebelum batas akhir dari fakultas		

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	PPL Program Studi						
	4. Menyerahkan data pendaftaran dan pembagian dosen pembimbing PPL kepada fakultas 5. Membantu koordinator ppl prodi melaksanakan pembekalan ppl di tingkat program studi 6. Membantu pelaksanaan evaluasi ppl prodi 7. Menerima nilai final dari dosen pembimbing PPL 8. Memasukkan nilai PPL final ke sistem						

Perkuliahan - Penyelenggaraan Seminar matakuliah/KKP	1. Menerima pendaftaran seminar KP	1. Form Pendaftaran seminar KP	Seminar dapat berjalan dengan baik dan lancar	Peserta seminar memenuhi persyaratan	1. Peserta Seminar minimal 10 orang 2. Laporan KP diserahkan maksimal 1 bulan dari pelaksanaan seminar
	2. Mencarikan ruang untuk seminar	2. Printout berita acara pelaksanaan seminar KP			
	3. Membuat berita acara dan presensi seminar KP	3. Daftar hadir seminar KP			
	4. Menerima nilai seminar KP dari pembimbing KP	4. Surat permohonan honorarium pembimbing KP			
	5. Menerima laporan KP dari mahasiswa				
	6. Memasukkan nilai KP ke SIA				
	7. Permohonan HR Pembimbingan KP				

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Perkuliahan - Melayani administrasi kuliah pengganti	Menerima dari dosen waktu dan hari penambahan hari kuliah						
Perkuliahan - Melayani kegiatan kemahasiswaan terkait mata kuliah							
Masa Ujian - Menyiapkan administrasi UTS/UAS	1. Mengikuti rapat penyusunan tehnis dengan kaprodi 2. Mengidentifikasi jenis UTS/UAS : Tertulis, tugas, take-home, lisan, exelsa? 3. Membantu wakaprodi dalam menyusun draf jadwal UTS/UAS 4. Mendistribusikan Draf jadwal ke dosen pengampu 5. Memfinalkan jadwal 6. Mensosialisasikan jadwal UTS/UAS dan informasi pengumpulan soal, pengumpulan nilai akhir ke seluruh pengampu matakuliah, mahasiswa, prodi lain, BAA dan MPK 7. Mengajukan permohonan penataan ruan ujian ke RT 8. Mengajukan peminjaman ruang ujian lisan ke lab 9. Membantu	1. Jadwal Ujian 2. Soal Ujian 3. Daftar Hadir Peserta Ujian 4. Rekapitulasi kehadiran mahasiswa	Staf Sekretariat Prodi mempersiapkan administrasi UTS/UAS secara tepat waktu, lengkap dan akurat	1. Ketersediaan Jadwal Ujian tepat waktu 2. Ketersediaan dan kecukupan berkas soal ujian tepat waktu 3. Pendistribusian hasil ujian cepat dan tepat	1. Jadwal tersedia 2 minggu sebelum ujian 2. Berkas Soal Ujian tersedia 1 hari sebelum pelaksanaan ujian 3. Berkas hasil ujian diserahkan kepada dosen pengampun selambatnya 1 hari kerja setelah ujian		

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	Wakaprodi dalam proses recruitment asisten pengawas UTS/UAS 10. Melakukan koordinasi dengan asisten terkait pembagian jadwal mengawas dan piket ujian. 11. Mengumumkan mahasiswa yang bisa/tidak bisa ujian berdasarkan 75% kehadiran kuliah tatap muka 12. Mencetak daftar hadir, membuat dan menempel nomer duduk peserta ujian 13.Menerima kiriman soal dari kaprodi via email dan menggandakannya 14. Mengumpulkan seluruh presensi kuliah dari dosen 15. Menghitung presensi mahasiswa untuk bisa menentukan keikutsertaan mahasiswa dalam UAS (syarat 75% kehadiran) 16. Melayani surat ijin terlambat 17. Melayani ujian susulan yang telah disetujui oleh Dosen Pengampu dan Kaprodi 18. Mengajukan permohonan						

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	konsumsi bagi pengawas ujian 19. Mengajukan permohonan honor asisten pengawas ujian 20. Melakukan evaluasi atas teknis pelaksanaan UAS dengan asisten pengawas ujian 21. Mendistribusikan hasil ujian ke dosen pengampu.						

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiarno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Genap

Biro / Unit KTU Fakultas Farmasi

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Persiapan Perkuliahan - Penjadwalan matakuliah	1. Membantu Wakaprodi/Kaprodi dalam proses penyusunan draft jadwal kuliah 2. Memasukkan data matakuliah yang ditawarkan dalam SIA 3. Memasukkan data jadwal kuliah dalam SIA 4. Mencetak dan mendistribusikan jadwal kuliah	Jadwal kuliah	Staf sekretariat prodi menyediakan jadwal yang dapat diakses dengan mudah, tepat waktu, jelas dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	Ketersediaan jadwal yang tepat waktu dan cermat	1. Jadwal tersedia 1 minggu sebelum BRS online 2. Jadwal disusun sesuai dengan rancangan Prodi	1. Tercapai Jadwal tersedia 11 hari sebelum BRS online. Jadwal tersedia tanggal 20 Januari 2021 dan BRS Oline dilaksanakan 1 Februari 2021 2. Jadwal disusun sesuai dengan rancangan prodi	1. Kinerja penyediaan jadwal KRS tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. Kinerja penyediaan jadwal BRS yang sesuai dengan rancangan prodi tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
Persiapan Perkuliahan - Penjadwalan praktikum (FE)	1. menyusun jadwal praktikum 2. merekrut asisten praktikum 3. briefing asisten praktikum 4. mendaftar peserta praktikum	1. jadwal praktikum 2. jadwal mengajar asisten praktikum	1. Staff sekretariat Prodi menyediakan jadwal praktikum yang dapat diakses dengan mudah, tepat waktu, jelas dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa 2. Petugas lab. komputer memastikan ketersediaan ruang komputer 3. Prodi memastikan jumlah asisten praktikum tersedia cukup	1. ketersediaan jadwal yang tepat waktu dan memuaskan 2. ketersediaan ruang kelas praktikum yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan 3. menghasilkan asisten praktikum yang dapat menguasai materi praktikum	1. jadwal tersedia 1 bulan sebelum pelaksanaan praktikum 2. pendaftaran peserta praktikum dibuka selama 2 minggu 3. pendaftaran asisten praktikum dibuka selama 1 minggu	Untuk Farmasi 1. Jadwal tersedia tanggal 20 Januari 2021 dan perkuliahan/praktikum dilaksanakan mulai tanggal 8 Februari 2021 sehingga jadwal tersedia 18 hari sebelum praktikum ->tidak tercapai, pembuatan jadwal praktikum bersamaan dengan pembuatan perkuliahan dalam lembar yang sama. Perlu pengecekan kembali standar/kriteria, bila pelaksanaan praktikum bersamaan dengan pelaksanaan perkuliahan (sesuai kalender akademik) 1 minggu sebelum BRS dan jadwal tersedia 1 minggu sebelum BRS (jadwal tersedia 2 minggu sebelum	1. Kinerja penyediaan jadwal praktikum tdk tercapai sesuai standard, karena teknis penyusunan jadwal praktikum sama dengan jadwal perkuliahan. 2. Pendaftaran peserta dan seiring dengan jadwal BRS OL 3. Kinerja pendaftaran asisten praktikum tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Masukan: Setuju untuk dilakukan perubahan standard pada TA 2020.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
						praktikum-kecuali praktikum mulai 2 minggu setelah perkuliahan->jadwal tersedia 1 bulan sebelum praktikum) (Dokumen berupa Jadwal Genap 2020 s.d.a) 2. Pendaftaran peserta praktikum dibuka 12 jam sesuai dengan jadwal BRS online. (Dokumen berupa Jadwal BRS online s.d.a) 3. Pendaftaran asisten praktikum dibuka maksimal selama 1 minggu	
Persiapan Perkuliahan - Perpanjangan Masa Studi	1. Menyediakan form permohonan perpanjangan masa studi 2. Membuatkan surat perpanjangan masa studi berdasarkan form yang sudah diisi dan ditandatangani mahasiswa dan pejabat terkait 3. Memintakan tanda tangan surat perpanjangan masa studi ke pejabat yang berwenang 4. Memindai surat perpanjangan studi yang telah di tanda tangani 5. Mengirim dan mengarsip surat perpanjangan masa studi melalui SIAT	1. Form permohonan 2. Surat perjangangan masa studi	Staf sekretariat prodi memberikan layanan surat perpanjangan masa studi secara cepat dan akurat	Ketersediaan Surat Perpanjangan Masa Studi	Surat Perpanjangan Masa Studi tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan	Tercapai, tersedia paling lambat 1 hari kerja setelah pengajuan	Kinerja Surat Perpanjangan Studi telah tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
Persiapan Perkuliahan -	1. menyusun jadwal bimbingan klasikal	1. Form KRS	Staf sekretariat prodi memberikan layanan	1. Ketersediaan jadwal BRS on line tersedia	1. Jadwal BRS on line tersedia 1 minggu sebelum	1. Tercapai, jadwal BRS online ditentukan oleh	1. Kinerja untuk penyiapan jadwal BRS OL (kesiapan

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Bimbingan Rencana studi	dan BRS on line 2. memesan konsumsi untuk petugas 3. memberikan pengarahan kepada mahasiswa yang mendampingi pelaksanaan BRS online 4. menyiapkan berkas BRS 5. melaksanakan BRS online 6. mencetak KRS 7. melakukan modifikasi KRS 8. mencetak presensi kuliah	2. Lembar presensi BRS 3. Lembar presensi kuliah	BRS secara cepat, tepat dan nyaman	dengan tepat waktu dan benar 2. Terlaksananya BRS on line berjalan dengan tertib dan lancar	BRS on line 2. 95% mahasiswa mengikuti BRS on line	universitas dan sesuai surat edaran WR I jadwal BRS online tersedia tanggal 7 Januari 2021 dan jadwal BRS online untuk Prodi Farmasi tanggal 1 Februari 2021. (Dokumen berupa Jadwal BRS online s.d.a) 2. Tidak tercapai, data SIA, mahasiswa yang aktif 602 dari 639 = 94,2%	MK dll) tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik 2. Jumlah mahasiswa yang mengikuti BRS OL mendekati ketercapaian. %tase ini akan kita pantau bersama, apakah terlalu tinggi ataukah sudah wajar.

Persiapan Perkuliahan - Cuti Studi	1. Memasukkan data permohonan cuti dari mahasiswa 2. Mencetak permohonan cuti dari SIA sekretariat untuk ditandatangani mahasiswa ybs dan kaprodi 3. Mencetak Surat Cuti untuk dimintakan tanda tangan dekan dengan dilampiri surat permohonan yang sudah ditandatangani	1. Surat permohonan cuti 2. Surat cuti	Staf sekretariat prodi memberikan layanan cuti studi secara tepat waktu	Ketersediaan Surat Cuti tepat waktu	Surat Cuti Studi tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan	Tidak tercapai Pengajuan cuti dilakukan secara online oleh mahasiswa sendiri melalui SIA Mahasiswa. Persetujuan cuti oleh Kaprodi dan Dekan juga secara online melalui SIA Dosen. Staf prodi memantau proses pengajuan cuti dan bila sudah disetujui oleh dekan, staf prodi menginput nomor SK Cuti Fakultas selanjutnya mahasiswa membayar administrasi cuti dan terakhir staf BAA menginput nomor SK Cuti Universitas sebagai tanda bukti mahasiswa mengambil cuti. Dari data: pengajuan oleh mahasiswa tanggal 27-1-2021 dan	1. Kinerja belum tercapai karena tergantung pada aktivitas mahasiswa dalam melakukan adm pembyr cuti. Perlu dilakukan peninjauan ulang standard di TA 2022 bersama dengan SPMAIP.
------------------------------------	--	---	---	-------------------------------------	--	---	--

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
						pembayaran cuti tanggal 2-2-2021. Standar/kriteria perlu direvisi.	
Persiapan Perkuliahan - Melayani pengadministrasian Beban kerja dosen	1. Memfasilitasi pendistribusian blok waktu dosen 2. Memintakan tanda tangan dosen sebagai finalisasi blok waktu 3. Mencetak rangkuman beban kerja dosen 4. Mengirim rangkuman beban kerja ke WR 1	1. Blok waktu dosen 2. Rangkuman beban kerja dosen	Staf sekretariat prodi melayani pengadministrasian Beban kerja dosen dengan cepat dan tepat waktu	1. Ketersediaan blok beban kerja dosen yang sesuai dengan ketentuan USD 2. Waktu pengiriman rangkuman beban kerja dosen tepat waktu	1. Blok beban kerja dosen selesai dibuat 5 hari kerja setelah selesai modifikasi KRS 2. Pengiriman rangkuman beban kerja dosen paling lambat 3 hari kerja setelah blok kerja dosen diselesaikan	1. Tercapai Blok beban kerja dosen selesai dibuat tanggal 17 Februari 2021 (modifikasi KRS terakhir 19 Februari 2021). Proses selanjutnya menunggu tanda tangan basah oleh dosen ybs yang tidak pasti (masa pandemi Covid-19) 2. Tercapai Rangkuman beban kerja selesai tanggal 1 Februari 2021 dan dikirim tanggal 2 Februari 2021	1. Kinerja penyediaan Blok beban kerja dosen tersedia sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. Pengiriman Blok beban kerja dosen tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Masukan : Mohon dilampirkan data pendukung (periode berikutnya)
Persiapan Perkuliahan - Melayani Pengadministrasian Dosen Luar Biasa	1. Menyediakan blangko curriculum vitae bagi calon dosen luar biasa (DLB baru) 2. Mengisi data pada form pengajuan pengadministrasian DLB (format form sudah diseragamkan dari pusat) 3. Memintakan tanda tangan form pengajuan pengadministrasian DLB ke Kaprodi dan Dekan 4. Mengirim pengajuan penerbitan SK DLB ke WR I.	1. CV calon DLB 2. Daftar pengajuan penerbitan SK DLB	Staf sekretariat prodi melayani pengadministrasian Dosen Luar Biasa tepat waktu	Terkirimnya permohonan SK Dosen Luar Biasa tepat waktu	Permohonan SK dikirim paling lambat 3 hari kerja setelah modifikasi KRS	Pengiriman permohonan SK DLB (DTT) tanggal 10 Februari 2021 (modifikasi KRS terakhir 19 Februari 2021) Penyampaian SK DLB (DTT) kepada ybs tanggal 16 Maret 2021	Kinerja permohonan SK tercapai melampaui standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Masukan : Mohon dilampirkan data pendukung (periode berikutnya)
Perkuliahan - Melayani	1. Menerima bahan perkuliahan	Materi perkuliahan	Staf sekretariat prodi dapat melayani	Ketersediaan materi kuliah tepat waktu dan	1. Materi kuliah tersedia 1 hari kerja setelah diterima	1. Semester Genap 2020/2021 masih	Evaluasi : Perlunya ditinjau kembali

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
penggandaan materi kuliah	hardcopi/ lewat email 2. Memfotokopi bahan perkuliahan		penggandaan materi kuliah tepat waktu	sesuai dengan kebutuhan	2. Jumlah penggandaan mencukupi	dalam masa pandemi Covid-19, kegiatan dilakukan secara daring dan materi kuliah disampaikan langsung oleh dosen kepada mahasiswa secara online salah satunya LMS. 2. Selama pandemi penggandaan berkurang tetapi unit menyediakan mesin fotokopi sehingga bila ada penggandaan langsung terlayani	standard layanan yang ada di TA 2022 bersama SPMAIP, agar layanan dapat sesuai dengan situasi yang ada (baik secara daring maupun luring)
Perkuliah - Melayani pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum	1. Merekap daftar DLB/Asisten Pratikum 2. Menghitung real kehadiran DLB 3. Memintakan tanda tangan kepada pejabat terkait 4. Mengirim berkas pengajuan honor ke WR 2	Rekap pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum	Staf sekretariat prodi melayani pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum akurat dan tepat waktu	1. Ketersediaan rekap pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum akurat 2. Waktu pengiriman pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum tepat waktu	1. Rekap pengajuan honor harus divalidasi oleh Kaprodi dan Wadep 2. Pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum dikirim paling lambat 2 hari kerja sebelum tanggal 21 tiap bulan	1. Rekap pengajuan honor selalu divalidasi oleh kaprodi dan wadep dengan penandatanganan di dokumen terkait 2. Pengajuan honor dilakukan sekitar tanggal 16 tiap bulannya	1. Kinerja penyediaan rekap honor DLB yang divalidasi pejabat yang berwenang, tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. Kinerja pengajuan honor tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik Masukan : Mohon dilampirkan data pendukung (periode berikutnya)
Perkuliah - Melayani penyelenggaraan Remidi	1. Membuka pendaftaran on line remidi 2. Merekap peserta remidi 3. Membuat jadwal remidi 4. Mengumumkan jadwal remidi 5. Mencetak KRS remidi 6. Mencetak presensi remidi	1. Rekap peserta remidi 2. KRS remidi 3. Jadwal Remidi 4. Presensi Remidi 5. Form pengajuan vakasi remidi	Staf sekretariat prodi melayani penyelenggaraan Remidi dengan baik	1. Pelaksanaan remidi sesuai dengan jadwal 2. Ketersediaan dokumen perkuliahan tepat waktu 3. Administrasi keuangan lancar 4. Penginputan nilai tepat waktu	1. KRS remidi dicetak 1 hari kerja setelah penguncian pendaftaran 2. Memastikan pelaksanaan remidi sesuai dengan jadwal 3. Dokumen perkuliahan tersedia 1 hari sebelum perkuliahan 4. Pengajuan vakasi remidi diajukan paling lambat 2 hari kerja sebelum tanggal 7 5. Input nilai dilakukan paling lambat 1 hari kerja setelah batas akhir	Prodi Farmasi tidak menyelenggarakan remidi	Tidak ada penilaian karena tidak ada kegiatan. Standard ini akan dievaluasi bersama dengan SPMAIP pada TA 2022.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	7. Menggandakan materi						penyerahan nilai
	8. Menerima nilai remidi						
	9. Membuat vakasi remidi						
	10. Mengajukan vakasi remidi						
Perkuliahan - Melayani pelaksanaan PPL/ Kerja Praktik	1. Menyediakan Form pengajuan kerja praktek	1. Form Pendaftaran KP	Staf sekretariat prodi melayani pelaksanaan PPL/ Kerja Praktik dengan baik	Proses administrasi terlayani dengan cepat dan tepat waktu	Dokument PPL/Kerja praktik tersedia 1 hari kerja setelah menerima pendaftaran	Prodi Farmasi tidak menyelenggarakan PPL	Tidak ada penilaian karena tidak ada kegiatan. Standard ini akan dievaluasi bersama dengan SPMAIP pada TA 2022.
	2. Menerima form isian permohonan kerja praktek	2. Surat Permohonan KP					
	3. Membuat surat permohonan kerja praktek yang ditanda tangani pejabat terkait	3. Surat Tugas KP					
	4. Membuat surat tugas KP dan berkas KP (Presensi, daftar penilaian) setelah mendapat persetujuan dari instansi/ perusahaan	4. Daftar hadir KP mahasiswa					
Perkuliahan - Melayani pelaksanaan PPL (FKIP)	1. Menerima data rekapitulasi sekolah mitra dari Fakultas	1. Daftar rekap sekolah mitra	Staf sekretariat prodi melayani pelaksanaan PPL (FKIP) dengan tepat waktu dan nyaman	Proses administrasi terlayani dengan cepat dan tepat waktu	Daftar mahasiswa peserta PPL tersedia 3 hari kerja sebelum batas akhir dari fakultas	Prodi Farmasi tidak menyelenggarakan PPL	Tidak ada penilaian karena tidak ada kegiatan. Standard ini akan dievaluasi bersama dengan SPMAIP pada TA 2022.
	2. Melayani pendaftaran mahasiswa calon PPL	2. Nilai Final PPL					
	3. Menyerahkan data pendaftaran mahasiswa calon PPL ke Koordinator PPL Program Studi						

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	4. Menyerahkan data pendaftaran dan pembagian dosen pembimbing PPL kepada fakultas 5. Membantu koordinator ppl prodi melaksanakan pembekalan ppl di tingkat program studi 6. Membantu pelaksanaan evaluasi ppl prodi 7. Menerima nilai final dari dosen pembimbing PPL 8. Memasukkan nilai PPL final ke sistem						
Perkuliahan - Penyelenggaraan Seminar Matakuliah/KKP	1. Menerima pendaftaran seminar KP 2. Mencarikan ruang untuk seminar 3. Membuat berita acara dan presensi seminar KP 4. Menerima nilai seminar KP dari pembimbing KP 5. Menerima laporan KP dari mahasiswa 6. Memasukkan nilai KP ke SIA 7. Permohonan HR Pembimbingan KP	1. Form Pendaftaran seminar KP 2. Printout berita acara pelaksanaan seminar KP 3. Daftar hadir seminar KP 4. Surat permohonan honorarium pembimbing KP	Seminar dapat berjalan dengan baik dan lancar	Peserta seminar memenuhi persyaratan	1. Peserta Seminar minimal 10 orang 2. Laporan KP diserahkan maksimal 1 bulan dari pelaksanaan seminar	Prodi Farmasi tidak menyelenggarakan KP	Tidak ada penilaian karena tidak ada kegiatan. Standard ini akan dievaluasi bersama dengan SPMAIP pada TA 2022.
Perkuliahan - Melayani administrasi	Menerima dari dosen waktu dan hari penambahan					Tidak ada standar/kriteria	Tidak ada penilaian karena tidak ada kegiatan.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
kuliah pengganti	hari kuliah						Standard ini akan dievaluasi bersama dengan SPMAIP pada TA 2022 untuk melengkapi indikator dan kriteria
Perkuliahan - Melayani kegiatan kemahasiswaan terkait mata kuliah						Tidak ada standar/kriteria	Tidak ada penilaian karena tidak ada kegiatan. Standard ini akan dievaluasi bersama dengan SPMAIP pada TA 2022 untuk melengkapi kriteria dan indikator
Masa Ujian - Menyiapkan administrasi UTS/UAS	1. Mengikuti rapat penyusunan teknis dengan kaprodi 2. Mengidentifikasi jenis UTS/UAS : Tertulis, tugas, take-home, lisan, exelsa? 3. Membantu wakaprodi dalam menyusun draf jadwal UTS/UAS 4. Mendistribusikan Draft jadwal ke dosen pengampu 5. Memfinalkan jadwal 6. Mensosialisasikan jadwal UTS/UAS dan informasi pengumpulan soal, pengumpulan nilai akhir ke seluruh pengampu matakuliah, mahasiswa, prodi lain, BAA dan MPK 7. Mengajukan permohonan penataan ruang ujian ke RT 8. Mengajukan peminjaman ruang	1. Jadwal Ujian 2. Soal Ujian 3. Daftar Hadir Peserta Ujian 4. Rekapitulasi kehadiran mahasiswa	Staf Sekretariat Prodi mempersiapkan administrasi UTS/UAS secara tepat waktu, lengkap dan akurat	1. Ketersediaan Jadwal Ujian tepat waktu 2. Ketersediaan dan kecukupan berkas soal ujian tepat waktu 3. Pendistribusian hasil ujian cepat dan tepat	1. Jadwal tersedia 2 minggu sebelum ujian 2. Berkas Soal Ujian tersedia 1 hari sebelum pelaksanaan ujian 3. Berkas hasil ujian diserahkan kepada dosen pengampu selambatnya 1 hari kerja setelah ujian	1. Tercapai Jadwal ujian tersedia bersamaan jadwal perkuliahan (2 minggu sebelum BRS online) (Dokumen berupa Jadwal Genap 2020 s.d.a) 2. Ujian secara online, soal tersedia 1 minggu sebelum hari pertama ujian (ada sistem review soal ujian oleh dosen lain melalui SIA Dosen-RPS) 3. Ujian dilaksanakan secara online, hasil ujian langsung diterima oleh pengampu (tidak ada berkas ujian)	1. Kinerja penyediaan jadwal tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik 2. Kinerja penyediaan berkas ujian tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Masukan : Perlunya ditinjau kembali standard layanan yang ada di TA 2022 bersama SPMAIP, agar layanan dapat sesuai dengan standard situasi yang ada (baik secara daring maupun luring)

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	ujian lisan ke lab						
	9. Membantu Wakaprodi dalam proses recruitment asisten pengawas UTS/UAS						
	10. Melakukan koordinasi dengan asisten terkait pembagian jadwal mengawas dan piket ujian.						
	11. Mengumumkan mahasiswa yang bisa/tidak bisa ujian berdasarkan 75% kehadiran kuliah tatap muka						
	12. Mencetak daftar hadir, membuat dan menempel nomer duduk peserta ujian						
	13.Menerima kiriman soal dari kaprodi via email dan menggandakannya						
	14. Mengumpulkan seluruh presensi kuliah dari dosen						
	15. Menghitung presensi mahasiswa untuk bisa menentukan keikutsertaan mahasiswa dalam UAS (syarat 75% kehadiran)						
	16. Melayani surat ijin terlambat						
	17. Melayani ujian susulan yang telah disetujui oleh Dosen Pengampu dan Kaprodi						

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	18. Mengajukan permohonan konsumsi bagi pengawas ujian						
	19. Mengajukan permohonan honor asisten pengawas ujian						
	20. Melakukan evaluasi atas teknis pelaksanaan UAS dengan asisten pengawas ujian						
	21. Mendistribusikan hasil ujian ke dosen pengampu.						

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiatno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti

Tanggal Cetak : 24/08/2022 07:50:18

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Gasal

Biro / Unit Biro Administrasi Akademik

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Penyelenggaraan PMB	1. Penentuan Jadwal PMB 2. Sosialisasi PMB 3. Pendaftaran calon mahasiswa 4. Penyelenggaraan tes PMB 5. Administrasi Penyelenggaraan seleksi PMB 6. Pengumuman hasil seleksi PMB dan Penerbitan No. SK PMB 7. Penyiapan jaket almamater 8. Pelayanan Registrasi mahasiswa baru 9. Pemotretan mahasiswa baru 10. Penerimaan jaket almamater 11. Penyiapan dan penerimaan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) 12. Administrasi pengembalian biaya studi bagi calon mahasiswa diterima dan mengundurkan diri.	1. Brosur PMB 2. Form Pendaftaran 3. Layanan seleksi PMB 4. SK PMB 5. Layanan Daftar Ulang Mhs Baru 6. Bukti Registrasi 7. Laporan PMB 8. Form pengembalian biaya studi	BAA menyelenggarakan proses PMB sesuai dengan jadwal dan lancar serta akuntabel	1. Ketepatan waktu dan akuntabilitas serta jaminan kelancaran pelaksanaan test PMB 2. Ketepatan waktu dan akuntabilitas pelaksanaan seleksi PMB 3. Ketepatan waktu dan keakurasian publikasi hasil seleksi PMB 4. Kecepatan dan kenyamanan Layanan daftar ulang mahasiswa baru 5. Tersedianya Jas almamater sesuai kebutuhan 6. Kecepatan dan kenyamanan Layanan adm pengunduran diri mahasiswa baru 7. Tersedianya Laporan PMB 8. Nilai rata-rata kepuasan calon mahasiswa	1. Tim pelaksana test hadir 1 jam sebelum pelaksanaan test 2. Konfirmasi pemesanan ruang test dilakukan paling lambat 3 hari sebelum pelaksanaan test 3. Data peserta test tersedia laing lambat 2 hari kerja sebelum pelaksanaan seleksi PMB 4. Monitoring pelaksanaan seleksi dilakukan selama 1 hari kerja sebelum data dipublikasikan 5. Proses penerimaan berkas daftar ulang diselesaikan paling lama 5 menit/orang 6. Proses pengambilan photo diselesaikan paling lama 5 menit/orang 7. Jas almamater dipesan sesuai dengan data dalam SI-PMB 8. Laporan PMB dapat diakses lewat SI-PMB 9. KTM disiapkan setelah mahasiswa baru memperoleh NIM 10. Administrasi pengembalian biaya studi dilayani paling lama 5 menit /orang 11. Rerata skor tingkat kepuasan penerima layanan minimal 3,5 dari skala likert 5	semua penyelenggaraan tes hanya diselenggarakan di kampus saja melibatkan pihak terkait dan dapat berjalan dengan baik meskipun situasi pandemi covid 19 dengan menerapkan prosedur kesehatan dan fasilitas (kuota) peserta tes 50% untuk setiap ruang tes. proses pendaftaran, seleksi oleh kaprodi dan daftar ulang diselenggarakan secara online	Kinerja untuk kegiatan proses penyelenggaraan PMB sulit untuk diukur sesuai kriteria, karena adanya perubahan proses disebabkan kondisi pandemi. Masukan: sebaiknya disusun layanan baru yang sesuai dengan kondisi pandemi, agar kinerja layanan PMB tetap terukur dengan baik.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Layanan administrasi status kemahasiswaan	1. Registrasi KTM 2. Administrasi cuti mahasiswa 3. Administrasi DO mahasiswa	1. KTM 2. SK Cuti 3. SK DO 4. Transkrip nilai	Biro Administrasi Akademik melayani proses administrasi status kemahasiswaan dengan cepat dan nyaman	1. Kecepatan dan kenyamanan Proses registrasi KTM 2. Kecepatan dan kenyamanan Proses cuti mahasiswa 3. Kecepatan dan kenyamanan Proses administrasi DO mahasiswa 4. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan	1. Waktu yang diperlukan untuk melayani registrasi KTM paling lama 3 menit/orang 2. Waktu yang diperlukan untuk melayani administrasi cuti paling lama 5 menit/orang 3. Waktu yang diperlukan untuk menyiapkan surat DO paling lama 10 menit/orang 4. Rerata skor tingkat kepuasan penerima layanan minimal 3,5 dari skala likert 5	Layanan KTM tetap berjalan dengan baik, layanan DO diselenggarakan secara online (sia terpadu) layanan cuti diterapkan secara online (sia terpadu) semua pihak terkait.	Ketercapaian kinerja layanan sebagaimana dinyatakan untuk : - adm KTM, - adm proses cuti studi, dan - adm proses DO apakah dapat diukur sesuai kriteria/standard yang ditentukan? Mohon secara eksplisit diungkapkan. Masukan : Sebaiknya dilampirkan data dalam formulir isian yang modelnya akan kita kembangkan bersama.
Layanan administrasi perkuliahan dan kegiatan mahasiswa	1. Pengelolaan ruang 2. Penguncian base room 3. Administrasi Yudisium	1. Jadwal penggunaan ruang kuliah 2. Jadwal penggunaan ruang di luar jadwal kuliah 3. Layanan perubahan status mahasiswa menjadi lulusan	Biro Administrasi Akademik melayani pelaksanaan kuliah mahasiswa dengan cepat dan berkualitas	1. Kecepatan dan keakurasian pengelolaan ruang kuliah 2. Kecepatan dan keakurasian pengelolaan ruang untuk kepentingan di luar kuliah 3. Kecepatan dan keakurasian perubahan status mhs menjadi lulusan 4. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan	1. Waktu yang diperlukan untuk penentuan jadwal ruang tambahan paling lama 3 hari kerja 2. Waktu yang diperlukan untuk penentuan jadwal ruang untuk kegiatan non kuliah paling lama 5 menit/per pengajuan 3. Waktu yang diperlukan untuk pemberian nomor dan perubahan status mahasiswa menjadi lulusan paling lama 3 menit/mhs 4. Rerata skor tingkat kepuasan penerima layanan minimal 3,5 dari skala likert 5	Pengelolaan ruang di masa pandemi secara online karena tidak ada perkuliahan di kelas sehingga kuota kelas bisa menyesuaikan kebutuhan. Layanan mahasiswa yg yudisium ada ketetapan data karena proses kelulusan menggunakan sistem dari Kemendikbud (PDDIKTI) dengan aturan sesuai dengan peraturan akademik berjalan dengan baik 95% berjalan lancar.	Kinerja untuk kegiatan proses penentuan jadwal ruang sulit untuk diukur sesuai kriteria, karena adanya perubahan proses disebabkan kondisi pandemi. Masukan: sebaiknya disusun layanan baru terkait kebutuhan ruang untuk yudisium yang sesuai dengan kondisi pandemi, agar kinerja layanan layanan proses ujian tetap terukur dengan baik. Masukan : Sebaiknya dilampirkan data dalam formulir isian yang modelnya akan kita kembangkan bersama.
Layanan administrasi alumni	Layanan administrasi alumni	1. Layanan persiapan wisuda 2. Layanan penyelenggaraan wisuda 3. Layanan penerbitan ijazah dan transkrip	1. Biro Administrasi Akademik melayani administrasi persiapan dan pelaksanaan wisuda mahasiswa dengan cepat dan berkualitas 2. Biro Administrasi Akademik memproses	1. Kecepatan dan keakurasian penyusunan RAB Wisuda dan biaya wisuda/mhs 2. Kecepatan dan keakurasian penyusunan materi sosialisasi wisuda 3. Kecepatan dan	1. RAB Wisuda diselesaikan 5 hari kerja sebelum tgl pendaftaran dan meliputi seluruh pembiayaan wisuda 2. Materi sosialisasi wisuda menyangkut persyaratan wisuda, tanggal pelaksanaan dan biaya wisuda 3. Pengumuman wisuda	karena pandemi covid 19, maka wisuda periode II bulan september 2020 ditunda berdasarkan keputusan rapat rektorat, tetapi penerbitan ijazah dan transkrip sesuai dengan ketentuan PDDIKTI berjalan seperti biasa 95% berjalan lancar.	Tidak ada kegiatan dan tidak ada penilaian untuk pelaksanaan wisuda tatap muka dalam masa pandemi. Masukan: sebaiknya disusun layanan baru terkait wisuda daring yang sesuai dengan kondisi pandemi, agar kinerja layanan wisuda tetap

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
			penerbitan ijazah dengan cepat dan akurat	keakurasian penyusunan daftar peserta wisuda	disosialisasikan paling lambat 3 hari kerja sebelum pendaftaran		terukur dengan baik.
			3. Biro Administrasi Akademik memproses penerbitan transkrip nilai dengan cepat dan akurat	4. Kecepatan dan kelengkapan penyediaan materi buku wisuda	4. Materi buku wisuda komplit dan diserahkan ke percetakan paling lama 2 hari kerja sebelum tgl dead line percetakan.		Masukan : Sebaiknya dilampirkan data dalam formulir isian yang modelnya akan kita kembangkan bersama.
				5. Kecepatan dan ketepatan penyediaan toga	5. Daftar peserta wisuda lengkap		
				6. Kecepatan dan kenyamanan penyelenggaraan wisuda	6. Kecepatan dan ketepatan penyediaan toga		
				7. Kecepatan dan keakurasian penerbitan ijasah	7. Kecepatan dan kenyamanan penyelenggaraan wisuda		
				8. Kecepatan dan keakurasian penerbitan transkrip nilai	8. Kecepatan dan keakurasian penerbitan ijasah		
				9. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan	9. Kecepatan dan keakurasian penerbitan transkrip nilai		
					10. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan		

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiarno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Genap

Biro / Unit Biro Administrasi Akademik

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Penyelenggaraan PMB	1. Penentuan Jadwal PMB 2. Sosialisasi PMB 3. Pendaftaran calon mahasiswa 4. Penyelenggaraan tes PMB 5. Administrasi Penyelenggaraan seleksi PMB 6. Pengumuman hasil seleksi PMB dan Penerbitan No. SK PMB 7. Penyiapan jaket almamater 8. Pelayanan Registrasi mahasiswa baru 9. Pemotretan mahasiswa baru 10. Penerimaan jaket almamater 11. Penyiapan dan penerimaan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) 12. Administrasi pengembalian biaya studi bagi calon mahasiswa diterima dan mengundurkan diri.	1. Brosur PMB 2. Form Pendaftaran 3. Layanan seleksi PMB 4. SK PMB 5. Layanan Daftar Ulang Mhs Baru 6. Bukti Registrasi 7. Laporan PMB 8. Form pengembalian biaya studi	BAA menyelenggarakan proses PMB sesuai dengan jadwal dan lancar serta akuntabel	1. Ketepatan waktu dan akuntabilitas serta jaminan kelancaran pelaksanaan test PMB 2. Ketepatan waktu dan akuntabilitas pelaksanaan seleksi PMB 3. Ketepatan waktu dan keakurasian publikasi hasil seleksi PMB 4. Kecepatan dan kenyamanan Layanan daftar ulang mahasiswa baru 5. Tersedianya Jas almamater sesuai kebutuhan 6. Kecepatan dan kenyamanan Layanan adm pengunduran diri mahasiswa baru 7. Tersedianya Laporan PMB 8. Nilai rata-rata kepuasan calon mahasiswa	1. Tim pelaksana test hadir 1 jam sebelum pelaksanaan test 2. Konfirmasi pemesanan ruang test dilakukan paling lambat 3 hari sebelum pelaksanaan test 3. Data peserta test tersedia laing lambat 2 hari kerja sebelum pelaksanaan seleksi PMB 4. Monitoring pelaksanaan seleksi dilakukan selama 1 hari kerja sebelum data dipublikasikan 5. Proses penerimaan berkas daftar ulang diselesaikan paling lama 5 menit/orang 6. Proses pengambilan photo diselesaikan paling lama 5 menit/orang 7. Jas almamater dipesan sesuai dengan data dalam SI-PMB 8. Laporan PMB dapat diakses lewat SI-PMB 9. KTM disiapkan setelah mahasiswa baru memperoleh NIM 10. Administrasi pengembalian biaya studi dilayani paling lama 5 menit /orang 11. Rerata skor tingkat kepuasan penerima layanan minimal 3,5 dari skala likert 5	informasi PMB tercapai 90% termasuk informasi tambahan karena kebijakan Rektor. Layanan tes tercapai 100% karena masa pandemi langsung disiapkan tes dari rumah dan diselenggarakan mulai bulan Juni 2021. Layanan daftarulang seluruhnya diselenggarakan secara online.	Berdasarkan data yang ada, terjadi perubahan dalam proses PMB karena situasi/kondisi pandemi yang telah berjalan selama 2 tahun. Mohon dilampirkan data capaian PMB (upload Dokumen) untuk evaluasi semester berikutnya Perubahan dalam proses PMB memungkinkan kinerja PMB tercapai dengan maksimal. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Masukan : perlunya dilakukan penyempurnaan standard pelaksanaan PMB berdasarkan kondisi terkini

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Layanan administrasi status kemahasiswaan	1. Registrasi KTM	1. KTM	Biro Administrasi Akademik melayani proses administrasi status kemahasiswaan dengan cepat dan nyaman	1. Kecepatan dan kenyamanan Proses registrasi KTM	1. Waktu yang diperlukan untuk melayani registrasi KTM paling lama 3 menit/orang	Layanan Registrasi KTM target tercapai karena belum banyak yg ke kampus. Layanan cuti secara online proses BAA sesuai target, masalah ada di mahasiswa dan sudah dikomunikasikan. Layanan administrasi DO/pengunduran diri target belum tercapai karena berkaitan dengan unit yg lain (Prodi dan rektorat).	1,2. Kinerja layanan KTM dan cuti studi mahasiswa tercapai, pertahankan kinerja yang sudah baik. Ke depan perlunya lampiran data (upload dokumen) 3. Kinerja penyiapan surat DO belum tercapai sesuai standard. Perlu dievaluasi lagi, di mana persoalannya? Apabila terkait dengan unit lain, baik kalau pengukuran di BAA terfokus pada kinerja yang ada di BAA.
	2. Administrasi cuti mahasiswa	2. SK Cuti		2. Kecepatan dan kenyamanan Proses cuti mahasiswa	2. Waktu yang diperlukan untuk melayani administrasi cuti paling lama 5 menit/orang		
	3. Administrasi DO mahasiswa	3. SK DO		3. Kecepatan dan kenyamanan Proses administrtasi DO mahasiswa	3. Waktu yang diperlukan untuk menyiapkan surat DO paling lama 10 menit/orang		
		4. Transkrip nilai		4. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan	4. Rerata skor tingkat kepuasan penerima layanan minimal 3,5 dari skala likert 5		
Layanan administrasi perkuliahan dan kegiatan mahasiswa	1. Pengelolaan ruang	1. Jadwal penggunaan ruang kuliah	Biro Administrasi Akademik melayani pelaksanaan kuliah mahasiswa dengan cepat dan berkualitas	1. Kecepatan dan keakurasian pengelolaan ruang kuliah	1. Waktu yang diperlukan untuk penentuan jadwal ruang tambahan paling lama 3 hari kerja	Layanan jadwal perkuliahan dan pengelolaan sistem penjadwalan sesuai target (semua jadwal masuk sistem), namun karena pandemi sehingga jumlah peserta kuliah yg melebihi kuota kelas bisa terselenggara karena pelaksanaan kuliah secara daring.	Kinerja untuk layanan penentuan jadwal ruang tambahan kuliah maupun non kuliah tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Situasi pandemi menjadikan kegiatan berubah. Perlu adanya penyesuaian standard layanan yang bisa mengakomodasikan kepentingan perkuliahn normal maupun pada masa pandemi.
	2. Penguncian base room	2. Jadwal penggunaan ruang di luar jadwal kuliah		2. Kecepatan dan keakurasian pengelolaan ruang untuk kepentingan di luar kuliah	2. Waktu yang diperlukan untuk penentuan jadwal ruang untuk kegiatan non kuliah paling lama 5 menit/per pengajuan		
	3. Administrasi Yudisium	3. Layanan perubahan status mahasiswa menjadi lulusan		3. Kecepatan dan keakurasian perubahan status mhs menjadi lulusan	3. Waktu yang diperlukan untuk pemberian nomor dan perubahan status mahasiswa menjadi lulusan paling lama 3 menit/mhs		
				4. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan	4. Rerata skore tingkat kepuasan penerima layanan minimal 3,5 dari skala likert 5		
Layanan administrasi alumni	Layanan administrasi alumni	1. Layanan persiapan wisuda 2. Layanan penyelenggaraan wisuda 3. Layanan penerbitan ijazah dan transkrip	1. Biro Administrasi Akademik melayani administrasi persiapan dan pelaksanaan wisuda mahasiswa dengan cepat dan berkualitas 2. Biro Administrasi Akademik memproses penerbitan ijazah	1. Kecepatan dan keakurasian penyusunan RAB Wisuda dan biaya wisuda/mhs 2. Kecepatan dan keakurasian penyusunan materi sosialisasi wisuda 3. Kecepatan dan keakurasian	1. RAB Wisuda diselesaikan 5 hari kerja sebelum tgl pendaftaran dan meliputi seluruh pembiayaan wisuda 2. Materi sosialisasi wisuda menyangkut persyaratan wisuda, tanggal pelaksanaan dan biaya wisuda 3. Pengumuman wisuda disosialisasikan paling	Penyelenggaraan wisuda diselenggarakan secara Asinkronus 2 periode digabung karena situasi tidak mungkin diselenggarakan secara luring. Proses Penerbitan Ijazah berjalan lancar , kendala ada di prodi karena pelaksanaan ujian TA	1. Terkait penyelenggaraan wisuda secara Asinkronus 2 periode sekali, apakah diproses sesuai kondisi yang ada? Bagaimana mekanismenya? 2,3. Untuk materi wisuda dan persyaratan wisuda, apakah dalam pelaksanaan juga ada? bgman mekanismenya?

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
			dengan cepat dan akurat	penyusunan daftar peserta wisuda	lambat 3 hari kerja sebelum pendaftaran	diselenggarakan secara daring dan ada yg diselenggarakan secara luring sehingga proses yudisium melebihi batas waktu pelaporan ke BAA.	4sd7. Perlunya perubahan/ melengkapi standard yang mengakomodasikan wisuda secara daring. Kita jadwalkan di TA 2022.
		3. Biro Administrasi Akademik memproses penerbitan transkrip nilai dengan cepat dan akurat	4. Kecepatan dan kelengkapan penyediaan materi buku wisuda	5. Kecepatan dan ketepatan penyediaan toga	4. Materi buku wisuda komplit dan diserahkan ke percetakan paling lama 2 hari kerja sebelum tgl dead line percetakan.		8&9. Kecepatan dan keakurasian penerbitan transrip dan ijasah, sebaiknya diukur berdasarkan kegiatan internal yang ada di BAA.
			6. Kecepatan dan kenyamanan penyelenggaraan wisuda	7. Kecepatan dan keakurasian penerbitan ijasah	5. Daftar peserta wisuda lengkap	6. Kecepatan dan ketepatan penyediaan toga	
			8. Kecepatan dan keakurasian penerbitan transkrip nilai	9. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan	6. Kecepatan dan ketepatan penyelenggaraan wisuda	7. Kecepatan dan kenyamanan penyelenggaraan wisuda	
					8. Kecepatan dan keakurasian penerbitan ijasah	9. Kecepatan dan keakurasian penerbitan transkrip nilai	
					10. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan		

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiarno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Gasal

Biro / Unit Biro Administrasi Perencanaan dan Sistem Informasi

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Penyediaan data dan dokumen sistem informasi untuk Program Studi	1. Penyediaan data ketersediaan sambungan internet dan software berlisensi 2. Penyediaan data ketersediaan fasilitas e-learning 3. Penyediaan data ketersediaan akses on-line ke koleksi perpustakaan 4. Penyediaan data aksesibilitas tiap jenis data dengan sangat baik	Data dan Dokumen	Akses dan pendayagunaan sistem informasi dalam pengelolaan data dan informasi tentang penyelenggaraan program akademik di Program Studi memadai	1. Ketersediaan sistem informasi dan fasilitas yang digunakan Program Studi dalam proses pembelajaran 2. Aksesibilitas tiap jenis data	1. Sambungan internet dan software yang berlisensi ada dengan jumlah yang memadai 2. Fasilitas e-learning ada dan digunakan secara baik 3. Akses on-line ke koleksi perpustakaan ada 4. Ke-11 jenis data terskses dengan komputer jaringan luas (WAN)	Bandwith di semester 2020 gasal masih seperti semester sebelumnya yaitu 4 Gbps. Software berlisensi yang dikelola BAPSI yaitu software dari Microsoft. Server e-learning belajar.usd.ac.id diupgrade menggunakan nutanix, dimana di dalamnya disetting ada 3 web aplikasi sehingga tidak membebani server jika hanya terdapat terdapat 1 web aplikasi. Akan tetapi, server ini masih menggunakan 1 database karena keterbatasan spesifikasi server. Koleksi ke perpustakaan dan 11 jenis data dapat terakses dengan WAN	Apakah dengan bandwith 4Gb sudah mencukupi kebutuhan internet selama pandemi? untuk software berlisensi apakah zoom termasuk pengadaan PPIP atau BAPSI? upgrade server e-leraning sudah sangat membantu dalam pelayanan proses pembelajaran. pertahankan performace agar pelayanan e-learning tetap terjaga dengan baik. Baik dan pertahankan
Pembangunan sistem informasi	1. Menerima usulan dari biro/unit kerja 2. Perencanaan dan user-interface oleh BAPSI 3. Pengajuan ke rektorat 4. Analisis kebutuhan sumber daya 5. Pengambilan kepts terkait	Sistem informasi yang dibangun sesuai SOP unit pengguna	BAPSI membangun system informasi (SI) sesuai dengan kebutuhan unit dengan cepat dan valid berdasarkan konsep SDLC	1. Waktu pembangunan SI 2. Ketersediaan SI tepat waktu 3. Validitas proses dan data 4. Ketersediaan dokumen SDLC 5. Kepuasan pengguna sistem informasi	1. SI mulai dibangun sesuai jadwal yang telah ditentukan 2. SI tersedia 1 minggu sebelum jadwal implementasi 3. Dokumen panduan penggunaan SI tersedia paling lambat 1 minggu sebelum jadwal implementasi 4. Jumlah keluhan pengguna maksimal 10 per produk/SI	Sistem informasi yang dikembangkan dan mulai digunakan pada semester 2020 Gasal : - Membangun sistem DP3 Online - Membangun sistem PMB program studi program profesi insinyur - Pembaruan sistem sharing matakuliah lintas prodi dan lintas	1. Apakah dalam implementasi SI yang sudah dikembangkan dan digunakan di smt gasal 2020 sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan (timeline) jika ada yang tidak sesuai jadwal bisa diceritakan karena faktor apa? 2. kedepannya bisa diexpose tentang jumlah keluhan yang dikelompokan per SI

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	pelaksana pengembangan system 6. Jika SI dikembangkan oleh vendor maka BAPSI wajib memberikan usulan kepada Rektorat untuk menentukan vendor 7. Jika SI dikembangkan oleh BAPSI, tahapan yang ditempuh adalah memakai konsep Software Developments Life Cycle (SDLC) - Analisis kebutuhan sisitem informasi untuk stakeholder utama: mahasiswa, dosen, unit, dll. Analisis didasarkan atas diskusi dengan berbagai pihak ataupun atas dasar masukan dari berbagai pihak. - Luaran analisis adalah rencana pengembangan sistem informasi baru - Rencana pengembangan sistem informasi masuk ke dalam rencana kerja tahunan Desain, - Diskusi dengan pihak terkait dalam pembuatan prosedur kerja - Perancangan				dalam waktu 6 bulan masa percobaan 5. Rata-rata kuisioner kepuasan produk 3.5 dari skala 5	universitas - Pengembangan sistem manajemen keuangan dalam hal pemesanan konsumsi di BLU, penggunaan mobil dinas, pengiriman surat dan barang, dan pemesanan bunga hias/ucapan - Mengembangkan sistem layanan cuti studi mahasiswa Keluhan pengguna saat ini masih hanya tercatat di email, telpon/whatsapp secara langsung	

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	model tampilan GUI dan basis data - implementasi - Testing dan instalasi - Kondisi akhir sistem informasi sudah ada 8. Penyusunan dokumen panduan penggunaan Sistem Informasi						
Pembangunan jaringan komputer	1. Kondisi awal jaringan belum ada, dan ada rencana strategis pengembangan jaringan 2. Kondisi akhir jaringan sudah ada dan jumlah gangguan alat berkurang	Jaringan komputer (koneksi)	Ketersediaan koneksi yang baik	1. Proses pengembangan jaringan benar 2. Jaringan komputer handal & minim gangguan 3. Pengguna dapat terkoneksi dengan menggunakan jaringan yang sudah dikembangkan		Kenaikan bandwidth sebesar 4x (menjadi 4 Gbps) dari tahun 2019. Dokumen perjanjian dapat dilihat pada jenis layanan Penyediaan data dan dokumen sistem informasi untuk Program Studi	1. Pengembangan jaringan dilakukan dengan benar sesuai dengan kebutuhan di masa pandemi. 2. kedepannya dokumen MOU bisa diunggah di dokumen

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Genap

Biro / Unit Biro Administrasi Perencanaan dan Sistem Informasi

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Penyediaan data dan dokumen sistem informasi untuk Program Studi	1. Penyediaan data ketersediaan sambungan internet dan software berlisensi 2. Penyediaan data ketersediaan fasilitas e-learning 3. Penyediaan data ketersediaan akses on-line ke koleksi perpustakaan 4. Penyediaan data aksesibilitas tiap jenis data dengan sangat baik	Data dan Dokumen	Akses dan pendayagunaan sistem informasi dalam pengelolaan data dan informasi tentang penyelenggaraan program akademik di Program Studi memadai	1. Ketersediaan sistem informasi dan fasilitas yang digunakan Program Studi dalam proses pembelajaran 2. Aksesibilitas tiap jenis data	1. Sambungan internet dan software yang berlisensi ada dengan jumlah yang memadai 2. Fasilitas e-learning ada dan digunakan secara baik 3. Akses on-line ke koleksi perpustakaan ada 4. Ke-11 jenis data terskses dengan komputer jaringan luas (WAN)	Bandwith di semester 2020 genap masih seperti semester sebelumnya yaitu 4 Gbps. Software berlisensi yang dikelola BAPSI yaitu software dari Microsoft. Situs belajar.usd.ac.id saat ini sudah terkoneksi dengan SPADA (Sistem Pembelajaran Daring Indonesia) milik kemdikbud. Hanya saja terkadang masih terdapat kendala karena koneksi ke SPADA ini, seperti additional file saat upload assignment tidak muncul. Koleksi ke perpustakaan dan 11 jenis data dapat terakses dengan WAN	1. Dari kebutuhan keseluruhan bandwith USD apakah kapasitas 4GBps sudah mencukupi? 2. Apakah ada kendala dalam pengelolaan software berlisensi? 3. Bagus dan dipertahankan 4. bagus dan dipertahankan
Pembangunan sistem informasi	1. Menerima usulan dari biro/unit kerja 2. Perencanaan dan user-interface oleh BAPSI 3. Pengajuan ke rektorat 4. Analisis kebutuhan sumber daya 5. Pengambilan kepts terkait pelaksana pengembangan	Sistem informasi yang dibangun sesuai SOP unit pengguna	BAPSI membangun system informasi (SI) sesuai dengan kebutuhan unit dengan cepat dan valid berdasarkan konsep SDLC	1. Waktu pembangunan SI 2. Ketersediaan SI tepat waktu 3. Validitas proses dan data 4. Ketersediaan dokumen SDLC 5. Kepuasan pengguna sistem informasi	1. SI mulai dibangun sesuai jadwal yang telah ditentukan 2. SI tersedia 1 minggu sebelum jadwal implementasi 3. Dokumen panduan penggunaan SI tersedia paling lambat 1 minggu sebelum jadwal implementasi 4. Jumlah keluhan pengguna maksimal 10 per produk/SI dalam waktu 6 bulan masa percobaan	Sistem informasi yang dikembangkan dan mulai digunakan pada semester 2020 Genap : - Sistem DP3 Online - Pengembangan sistem KKN - Pengembangan sistem tes PMB dari rumah - Pembaruan sistem sharing matakuliah lintas prodi dan lintas universitas	1. apakah semua sistem yang dikembangkan di tahun 2020 mempunyai dokumen baik rancangan/desain maupun panduan/tutorial? 2. dari sistem yang dikembangkan di tahun 2020 apakah semua sistem sudah dijadwalkan untuk tahun 2020? 3. apakah semua keluhan sudah direkap per sistem? hal ini digunakan untuk mengetahui pemetaan pengembangan sistem

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	system						kedepannya
	6. Jika SI dikembangkan oleh vendor maka BAPSI wajib memberikan usulan kepada Rektorat untuk menentukan vendor				5. Rata-rata kuisisioner kepuasan produk 3.5 dari skala 5	- Pembuatan website wisuda daring	
	7. Jika SI dikembangkan oleh BAPSI, tahapan yang ditempuh adalah memakai konsep Software Developments Life Cycle (SDLC)					- Pembuatan sistem pemesanan toga	
	- Analisis kebutuhan sisitem informasi untuk stakeholder utama: mahasiswa, dosen, unit, dll. Analisis didasarkan atas diskusi dengan berbagai pihak ataupun atas dasar masukan dari berbagai pihak.					Keluhan pengguna saat ini masih hanya tercatat di email, telpon/whatsapp secara langsung	
	- Luaran analisis adalah rencana pengembangan sistem informasi baru						
	- Rencana pengembangan sistem informasi masuk ke dalam rencana kerja tahunan Desain,						
	- Diskusi dengan pihak terkait dalam pembuatan prosedur kerja						
	- Perancangan model tampilan GUI dan basis data						

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
---------------	----------------	----------------	-----------------	-----------	----------	--------------	---------------------------

- implementasi

- Testing dan instalasi

- Kondisi akhir sistem informasi sudah ada

8. Penyusunan dokumen panduan penggunaan Sistem Informasi

Pembangunan jaringan komputer	1. Kondisi awal jaringan belum ada, dan ada rencana strategis pengembangan jaringan 2. Kondisi akhir jaringan sudah ada dan jumlah gangguan alat berkurang	Jaringan komputer (koneksi)	Ketersediaan koneksi yang baik	1. Proses pengembangan jaringan benar 2. Jaringan komputer handal & minim gangguan 3. Pengguna dapat terkoneksi dengan menggunakan jaringan yang sudah dikembangkan		Bandwith sebesar 4 Gbps	bagaimanakah mekanisme untuk mempertahankan/meningkatkan kualitas jaringan komputer?
-------------------------------	--	-----------------------------	--------------------------------	--	--	-------------------------	--

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiarno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Gasal

Biro / Unit Biro Layanan Umum

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Pelayanan Penyediaan Konsumsi Dinas	1. Unit pengguna mengisi blangko permohonan pengadaan konsumsi dibuat rangkap 3 yang diketahui oleh pejabat terkait. 2. Kabag. RT mencatat permohonan konsumsi dalam buku agenda pesanan konsumsi harian. 3. Kabag. RT memesan konsumsi sesuai dengan permohonan unit kepada rekanan sesuai dengan urutan dalam dokumen No? 4. Kabag. RT menerima dan memeriksa jumlah dan jenis pesanan konsumsi dari rekanan. 5. Kabag. RT memberi informasi kepada petugas ruang yang terkait dengan distribusi konsumsi. 6. Petugas ruang mendistribusikan konsumsi sesuai dengan pesanan unit yang bersangkutan. 7. Unit pemohon menerima	Tersedianya konsumsi sesuai pesanan	BLU menyediakan Layanan konsumsi sesuai dengan kebutuhan konsumen, tepat waktu, dan sesuai dengan pagu anggaran	1. Kepuasan pemohon 2. Tepat waktu 3. Sesuai pesanan 4. Sesuai pagu anggaran	1. Konsumsi tersedia satu jam sebelum jam layanan 2. Konsumsi jumlahnya sesuai dengan pesanan 3. Konsumsi disajikan 10 menit sebelum acara dimulai 4. Harga sesuai dengan pagu anggaran	1. Kriteria tercapai 90 % karena kurangnya komunikasi petugas. 2. Kriteria tercapai 100 % 3. Kriteria tercapai 90 % karena kurangnya komunikasi petugas. 4. Kriteria tercapai 100 %	1. Kinerja untuk ketepatan waktu penyediaan konsumsi belum sepenuhnya tercapai sesuai standard. Perlunya dicari solusi untuk mengatasi persoalan ini. 2. Kinerja untuk pemesanan konsumsi tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 3. Kinerja untuk ketepatan waktu penyajian konsumsi belum sepenuhnya tercapai sesuai standard. Perlunya dicari solusi untuk mengatasi persoalan ini. 4. Kinerja untuk pemesanan konsumsi tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Masukan: ke depannya perlunya dilampirkan data pendukung kinerja dalam form yang akan dikembangkan bersama.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	konsumsi sesuai pesanan.						
Pelayanan kebersihan ruang	1. Petugas mengambil kunci unit kerja masing-masing di tempat penyimpanan kunci. 2. Petugas membuka pintu ruang yang akan dipakai. 3. Petugas membersihkan perabot yang ada di dalam ruang 4. Petugas membersihkan lantai ruang 5. Petugas membuang sampah yang di dalam ruang 6. Petugas membersihkan kaca pintu 7. Ruang siap digunakan	Selalu terjaga kebersihan, kerapian	BLU menyediakan ruang yang bersih dan rapi	1. Kepuasan pengguna 2. Pengguna nyaman menggunakan ruang	1. Ruang siap dipakai dalam keadaan bersih,rapi 10 menit sebelum pengguna masuk 2. Ruang kembali bersih dan rapi 30 menit sesudah pengguna selesai	1. Kriteria tercapai 90 % karena ada ruang yang jadwalnya terlalu padat sehingga belum sempat disiapkan dan dibersihkan. 2. Kriteria tercapai 90 % karena ada ruang yang jadwalnya terlalu padat sehingga belum sempat disiapkan dan dibersihkan.	1. Ketidaktercapaian standard disebabkan karena padatnya penggunaan ruang. Apakah ruang yang dimaksudkan adalah ruang kelas? Seandainya ruang kelas, Apakah dalam masa pendemi, tentu penggunaan tidak padat. Mohon dicari penyebab dan solusi ketidaktercapaian standard. 2. Kinerja pembersihan kembali ruang juga belum tercapai sesuai standard. Sama seperti persoalan no 1, apakah dalam situasi pandemi penggunaan kelas juga tinggi? Terkait ketidaktercapaian standard karena keterbatasan SDM, mohon tetap diusahakan pencapaiannya dengan cara : Memetakan kebutuhan SDM dengan kebutuhan, sehingga bisa ditentukan skala prioritas
Pelayanan kebersihan taman dan lingkungan	1. Petugas mengambil alat kerja di gudang 2. Petugas menyapu di lokasi kerja masing-masing 3. Petugas membuang sampah ke bak penampungan sementara 4. Petugas merawat taman di lokasi	Taman dan lingkungan selalu bersih, rapi, indah	BLU menjamin kebersihan, kerapian, keindahan taman dan lingkungan	1. Kepuasan pengguna 2. Pengguna nyaman beraktifitas di taman dan lingkungan	1. Taman dan lingkungan bersih dan rapi 2. Taman dan lingkungan nyaman di pakai beraktifitas	1. Kriteria tercapai 90 % karena keterbatasan SDM petugas 2. Kriteria tercapai 90 % karena keterbatasan SDM petugas	Terkait ketidaktercapaian standard karena keterbatasan SDM, mohon tetap diusahakan pencapaiannya dengan cara : Memetakan kebutuhan SDM dengan kebutuhan, sehingga bisa ditentukan skala prioritas.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	masing-masing 5. Petugas menyapu di lokasi kerja masing-masing 6. Petugas mengembalikan alat kerja ke gudang						
Pelayanan bantuan tenaga	1. Kepala Biro Layanan Umum (Ka. BLU) menerima surat permohonan bantuan tenaga dari unit pemohon. 2. Ka. BLU mendisposisikan surat permohonan bantuan tenaga kepada kepala bagian Rumah Tangga (kabag. RT) untuk ditindaklanjuti. 3. Kabag RT mengidentifikasi ketersediaan tenaga rumah tangga yang akan diperbantukan ke unit pemohon. 4. Kabag RT membuat surat tugas kepada pengawas rumah tangga untuk mengkoordinasikan tugas. 5. Pengawas rumah tangga mengawasi pelaksanaan tugas. 6. Pengawas rumah tangga melaporkan hasil pelaksanaan tugas ke Kabag RT.	Terpenuhinya tenaga yang diminta	BLU menyediakan bantuan tenaga sesuai dengan kebutuhan pengguna terkait jumlah dan ketepatan waktu	1. Kepuasan pengguna 2. Tepat waktu 3. Sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan	1. Tenaga siap di tempat sesuai jumlah yang diminta 2. Tenaga siap ditempat 5 menit sebelum pelaksanaan	1. Kriteria tercapai 90 % karena kegiatan yang pelaksanaannya bersamaan 2. Kriteria tercapai 90 % karena keterbatasan SDM petugas	Terkait ketidaktercapaian standard layanan bantuan tenaga karena keterbatasan SDM, mohon tetap diusahakan pencapaiannya dengan cara : Memetakan kebutuhan SDM dengan kebutuhan, sehingga bisa ditentukan skala prioritas.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	7. Kabag RT melaporkan pelaksanaan tugas kepada Ka. BLU.						
Pelayanan peminjaman tanaman	1. Kepala Bagian Rumah Tangga (Kabag. RT.) menerima surat peminjaman tanaman green house dari mahasiswa. 2. Kabag. RT. Mencatat peminjaman tanaman di buku peminjaman dan meminta Kartu Tanda Mahasiswa. 3. Kabag. RT. memberikan surat disposisi tentang peminjaman tanaman kepada petugas green house. 4. Petugas green house memilihkan dan menyiapkan tanaman yang akan dipinjam sesuai jumlah dan jenis tanaman. 5. Petugas green house melayani pengambilan tanaman yang dipinjam di lokasi green house. 6. Petugas green house melayani pengembalian tanaman sesudah dipakai dalam suatu acara ke lokasi green house. 7. Petugas green	Tersedianya tanaman yang dipinjamkan	BLU melayani peminjaman tanaman sesuai dengan permintaan konsumen	1. Kepuasan pengguna 2. Tepat waktu 3. Sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan	1. Tanaman tersedia tepat waktu 2. Tanaman dalam keadaan segar, subur, indah	1. Kriteria tercapai 95 % karena jadwal penggunaan padat 2. Kriteria tercapai 95 % karena jadwal penggunaan padat sehingga perawatan tidak maksimal	Semester gasal 2020 ini sudah masuk masa pandemi, dan acara pertemuan lebih banyak menggunakan daring, apakah tetap diperlukan dekorasi tanaman? Seandainya masih diperlukan peminjaman tanaman, mohon kiranya disertakan data peminjaman tanaman. Catatan: Ke depannya kita perlu mengembangkan sistem validasi dokumen manual, dan diintegrasikan dalam sistem penilaian kinerja ini.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	house melapor ke kabag. RT tentang pengembalian tanaman yang dipinjam. 8. Kabag. RT mencatat laporan petugas green house kedalam buku peminjaman tanaman. 9. Kabag. RT mengembalikan Kartu Tanda Mahasiswa.						

Pelayanan Peminjaman Perlengkapan	1. Unit pengguna membuat surat permohonan peminjaman perlengkapan yang telah disetujui oleh pejabat terkait. 2. Kabag. Kendaraan dan Perlengkapan (Kabag. Perkap) menerima disposisi surat permohonan peminjaman perlengkapan dari Kepala Biro Layanan Umum. 3. Kabag. Kendaraan dan Perlengkapan mengidentifikasi dan memeriksa ketersediaan barang/perlengkapan yang dipinjam oleh pemohon. 4. Kabag. Perkap mencatat perlengkapan yang dibutuhkan oleh unit pemohon dalam buku agenda	Terpenuhinya perlengkapan yang dibutuhkan	BLU melayani peminjaman perlengkapan sesuai kebutuhan konsumen	1. Kepuasan pengguna 2. Tepat waktu 3. Sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan	1. Perlengkapan tersedia H-1 2. Perlengkapan dalam keadaan baik dan siap pakai	1. Kriteria tercapai 95% karena keterbatasan jumlah barang 2. Kriteria tercapai 95 % karena beberapa perlu perbaikan dan perawatan	1. Upayakan peningkatan layanan terkait ketepatan waktu penyiapan alat perlengkapan. 2. Upayakan peningkatan layanan terkait kesiapan jumlah dan kualitas alat perlengkapan. Masukan : Dalam RAB rutin, mohon dianggarkan perbaikan peralatan yang rusak/perlu diservis
-----------------------------------	--	---	--	--	--	--	--

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	peminjaman perlengkapan. 5. Kabag. Perkap memberikan informasi kepada unit pemohon terkait perlengkapan yang disetujui sesuai yang di pesan. 6. Kabag. Perkap melayani pengambilan perlengkapan dan peminjam menulis pada buku peminjaman perlengkapan serta menyerahkan kartu identitas pengambil atau Kartu Mahasiswa yang masih berlaku. 7. Kabag. Perkap menerima pengembalian perlengkapan dan memeriksa perlengkapan sesuai dengna jumlah dan jenis serta jangka waktu peminjaman. 8. Kabag. Perkap menandatangani pada kolom pengembalian perlengkapan di buku peminjaman perlengkapan. 9. Kabag. Perkap mengembalikan tanda pengenal yang diberikan sebagai jaminan peminjaman.						

Pelayanan Transportasi	1. Kepala Bagian Kendaraan dan	Terpenuhinya Pelayanan	BLU melayani kebutuhan	1. Ketersediaan Transportasi Dinas	1. Transportasi Dinas tersedia 10 menit sebelum	1. Kriteria tercapai 100 %	1. Kinerja untuk memenuhi ketepatan waktu layanan
------------------------	--------------------------------	------------------------	------------------------	------------------------------------	---	----------------------------	---

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Dinas	Perengkapan (Kabag. Perkap) menerima permohonan penggunaan kendaraan dinas dari unit pemohon yang sudah disetujui oleh pejabat yang berwenang. 2. Kabag. Perkap mengidentifikasi dan mencatat permohonan kendaraan sesuai tanggal, waktu serta tujuan pada buku agenda penggunaan kendaraan. 3. Kabag. Perkap mencatat tanggal, waktu, dari dan tujuan penggunaan kendaraan dalam jadwal penggunaan kendaraan harian. 4. Kabag. Perkap memberi informasi kepada unit pemohon perihal disetujui atau tidaknya permohonan tersebut 1 hari sebelum pelaksanaan. 5. Kabag. Perkap membuat Jadwal Penggunaan Kendaraan Harian berdasarkan permohonan penggunaan kendaraan yang sudah masuk dan disetujui. 6. Kabag. Perkap mengurutkan	Transportasi Dinas	Transportasi dinas sesuai permintaan konsumen, nyaman, bersih, rapi dan aman	2. Kebersihan Transportasi Dinas 3. Kerapian Transpotasi Dinas 4. Kepuasan pengguna Transportasi Dinas 5. Kenyamanan transportasi nyaman 6. Keamanan transportasi	keberangkatan 2. Transportasi Dinas Berfungsi dengan baik 3. Kepuasan pengguna layanan baik 4. Pengemudi berpenampilan sopan, rapi dan kompeten	2. Kriteria tercapai 90 % karena beberapa Armada perlu perawatan dan perbaikan 3. Kriteria tercapai 80 % karena kurangnya SDM pengemudi. 4. Kriteria tercapai 80 % karena kurangnya SDM pengemudi.	kendaraan dinas tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2 dan 3. Ketidaktercapaian ini apakah terjadi juga pada saat ini di masa pandemi? 4. Apakah kriteria kesopanan ini terkait dengan jumlah pengemudi? Masukan : Kesopanan, kerapian dan kompetensi pengemudi dapat ditingkatkan melalui pelatihan2

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	jadwal penggunaan kendaraan sesuai ketersediaan petugas dan kendaraan pada pukul 15:00 setiap harinya untuk hari berikutnya. 7. Kabag. Perkap membagi jadwal penggunaan kendaraan kepada petugas untuk penugasan hari berikutnya. 8. Petugas melaksanakan tugas yang sudah terjadwal.						
Pelayanan Parkir	1. Petugas menempel karcis pada sepeda motor 2. Petugasn memberi karsis kepada pengguna parkir 3. Petugas menata dan merapikan kendaraan dan menjaga keamanan kendaraan di area parkir 4. Petugas mengecek karcis dan mencocokkan nomer karcis terhadap kendaraan yang keluar dari area parkir	Tersedianya parkir kendaraan yang aman dan rapi	BLU memberikan layanan parkir kendaraan dengan rapi dan aman	1. Penataan parkir rapi 2. Keamanan parkir terjamin 3. Petugas parkir sopan dan rapi	1. Petugas parkir hadir jam 06.30 WIB 2. Pengontrolan dilakukan setiap jam 3. Petugas memastikan kerapian parkir kendaraan 4. Karcis sebagai jaminan pengambilan motor	1. Kriteria tercapai 90 % karena kurangnya kedisiplinan petugas 2. Kriteria tercapai 100 % 3. Kriteria tercapai 90 % karena kecakapan petugas 4. Kriteria tercapai 80 % karena kurangnya ketegasan petugas	1. Ketidaksiplinan petugas parkir, dapat diatasi dengan cara teguran dan kontrol hadir oleh atasan langsung 2. Kinerja pengontrolan dapat tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 3 dan 4. Ketidaktercapaian standard yang disebabkan kelemahan petugas, dapat diatasi dengan peningkatan ketrampilan/ sikap melalui pelatihan Pembiayaan pelatihan harus dianggarkan dalam RKA
Pelayanan kesehatan	1. Petugas menerima pasien 2. Petugas mencatat keluhan pasien ke dalam kartu rekam medis	Layanan kesehatan upk/poliklinik	BLU memberikan Layanan kesehatan yang berkualitas dan ramah	1. Waktu pelayanan 2. Sikap pelayanan 3. Ketersediaan obat 4. Kepuasan pengguna	1. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari skala likert 2. Petugas selalu siap dalam jam layanan 08:00 sd 12:00 dan 13:00 sd 15:00	1. Kriteria tercapai 85 % karena kurangnya kesiapan petugas ada diruangnya 2. Kriteria tercapai 85 % karena kurangnya kesiapan petugas ada	Kinerja untuk kegiatan 1,2,3 di UPK tidak tercapai sesuai standard, karena unsur SDM. Masukan : Tetap upaya peningkatan

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	3. Petugas memeriksa tekanan darah 4. Petugas mengarahkan pasien untuk pemeriksaan ke dokter jaga 5. Petugas menerima resep dari dokter 6. Petugas menyerahkan obat sesuai resep dokter 7. Layanan pemberian obat tanpa resep dokter dimungkinkan?			layanan	3. Petugas tanggap dan cekatan 4. Stock opname obat dilakukan 1 bulan sekali	diruangnya 3. Kriteria tercapai 85 % karena kurangnya kesiapan petugas ada diruangnya 4. Kriteria tercapai 100 %	capaian standard melalui : *) kontrol yang melekat, *) pelatihan skill *) Pelath/penyegaran. 4. Pertahankan kinerja yang sudah baik Kegiatan ini dianggarkan dalam RKA unit
Pelayanan Pengantaran Surat Dinas	1. Petugas mengambil surat di kotak surat masing masing unit 2. Petugas mengidentifikasi surat 3. Petugas mencatat kedalam buku serah terima surat 4. Petugas mengantarkan surat 5. Petugas meminta tanda bukti penerimaan surat	Layanan Pengantaran Surat Dinas	BLU memberikan Layanan Pengantaran Surat Dinas yang Cepat dan Tepat	1. Waktu pelayanan 2. Sikap layanan 3. Kepastian terkirimnya surat 4. Kepuasan pengguna layanan	1. Petugas tanggap, cekatan dan teliti 2. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari skala likert 3. Petugas melakukan layanan : Kampus I dan II = 07:30 sd 09:00 dan 14:00 sd 15:30 Kampus III jam 11:30 sd 13:30 4. Tanda terima surat	1. Kriteria tercapai 95 % karena kurang komunikasi antara pengguna dan petugas 2. Kriteria tercapai 90 % karena kurang komunikasi antara pengguna dan petugas 3. Kriteria tercapai 90 % karena kurang komunikasi antara pengguna dan petugas 4. Kriteria tercapai 100 %	1 2, 3. Kinerja untuk kecekatan dan ketelitian staf dalam pengantaran surat dinas hampir mencapai standard yang ditentukan. Upayakan peningkatannya. Masukan : Mengingat persoalan yang dihadapi adalah kurangnya komunikasi dengan pengguna, sehingga informasi jam keliling petugas kurang dipahami. Untuk itu perlunya sosialisasi ulang jadwal petugas ekspedisi di masing2 kampus. 4. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Rencana : Di masa yad tanda terima ini bisa dibantu dengan sistem yang bisa diintegrasikan.
Pelayanan Penyediaan Alat Tulis Kantor	1. Petugas menerima blanko pengambilan ATK	Layanan Penyediaan Alat Tulis Kantor (ATK)	BLU memberikan layanan penyediaan ATK yang lengkap	1. Waktu pelayanan 2. Sikap layanan	1. Petugas tanggap, cekatan dan teliti	1. Kriteria tercapai 95 % karena kurangnya kecakapan petugas	1. Kinerja untuk kegiatan belum tercapai sesuai standard, karena unsur

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
(ATK) Bagi Unit	yang sudah di setuju oleh atasan terkait 2. Petugas mengidentifikasi jenis ATK yang akan di ambil 3. Petugas menginformasikan ketersediaan ATK yang akan diambil 4. Petugas mengambil ATK sesuai dengan pengajuan 5. Petugas menginput ATK yang diambil ke Sistem Informasi Manajemen Aset (SIMA) 6. Petugas menyerahkan ATK kepada pemohon		dan cepat dan akuntabel 3. Ketersediaan ATK 4. Kepuasan pengguna layanan		2. Petugas selalu siap dalam jam layanan 08:00 sd 12:00 dan 13:00 sd 15:00 3. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari skala likert 4. Tersedianya Blanko pengambilan ATK	2. Kriteria tercapai 85 % karena kurangnya kecakapan petugas 3. Kriteria tercapai 90 % 4. Kriteria tercapai 100 %	SDM. Apakah saat ini system informasi persediaan yang dibangun tdk membantu staf dalam pelayanan? 2. Aktivitas ini terkait dengan kedisiplinan petugas. Apakah petugas belum siap pada jam 08.00 sesuai standard? 3. Dengan adanya perbaikan layanan harapannya kepuasan layanan tercapai. Masukan : Tetap upaya peningkatan capaian standard melalui : *) pelatihan skill *) Pelath/penyegaran. 4. Pertahankan kinerja yang sudah baik Kegiatan ini dianggarkan dalam RKA unit
Pelayanan Peminjaman Ruang Umum selain ruang kuliah	1. Kepala Bagian Administrasi menerima surat permohonan peminjaman ruang dari pemohon 2. Kepala Bagian Administrasi mengidentifikasi dan mencatat penggunaan ruang yang akan dipinjam ke dalam buku agenda peminjaman ruang 3. Kepala Bagian Administrasi memproses dan memintakan persetujuan dari Kepala Biro Layanan Umum	Layanan peminjaman ruang umum	BLU memberikan layanan peminjaman ruang umum secara cepat dan tepat	1. Waktu pelayanan 2. Sikap layanan 3. Ketersediaan Ruang umum dan fasilitas 4. Kepuasan pengguna layanan	1. Petugas selalu siap dalam jam layanan 08:00 sd 12:00 dan 13:00 sd 15:00 2. Petugas tanggap, cekatan dan teliti 3. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari skala likert 4. Surat permohonan	1. Kriteria tercapai 95 % karena petugas punya tanggungjawab yang lain 2. Kriteria tercapai 80 % karena petugas kurang teliti 3. Kriteria tercapai 80 % 4. Kriteria tercapai 100 %	Standard Layanan peminjaman ruangan sebaiknya disesuaikan dengan system yang sudah dibangun. Standard/kinerja sebaiknya disesuaikan. Terkait ketidaktercapaian standard karena overlap tugas maupun ketidaktelitian, dapat dibuat jadwal internal untuk pemenuhan tugas, supaya petugas bisa berkon-sentrasi dalam menang-gapi permintaan pengguna 4. Standard tercapai, pertahankan kinerja yang sudah baik.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	4. Kepala Bagian Administrasi menggandakan dan mengirim surat disposisi kepada kepala bagian yang terkait untuk ditindaklanjuti						
Pelayanan penggunaan fax	1. Petugas operator fax menerima permintaan sambungan fax. 2. Petugas operator fax mencatat ke dalam draft pemakaian fax untuk kepentingan dinas atau pribadi. 3. Petugas operator fax menyambungkan ke nomor yang dituju 4. Petugas operator memberikan bukti pengiriman fax	Layanan penggunaan fax	BLU memberikan layanan penggunaan fax dengan ramah dan sopan	1. Sikap layanan 2. Ketersediaan Ruang umum 3. Kepuasan pengguna layanan	1. Petugas sopan, tanggap, cekatan dan ramah 2. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari skala likert	1. Kriteria tercapai 100 % 2. Kriteria tercapai 100 %	1. Kriteria/standard tercapai, pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. Kriteria/standard tercapai, pertahankan kinerja yang sudah baik. Pertanyaan: Apakah layanan fax masih dimanfaatkan untuk saat ini?
Pelayanan peminjaman kotak P3K	1. Kepala Administrasi menerima surat permohonan peminjaman kotak P3K 2. Kepala Administrasi mengidentifikasi dan berkoordinasi dengan petugas UPK/Poliklinik 3. Kepala Administrasi memproses dan memintakan persetujuan dari Kepala Biro Layanan Umum	Layanan peminjaman kotak P3K	BLU memberi layanan peminjaman kotak P3K secara cepat, tepat dan akuntabel	1. Sikap layanan 2. Ketersediaan obat 3. Tanda terima serah terima obat 4. Kepuasan pengguna layanan	1. Petugas sopan, tanggap, cekatan dan ramah 2. Tanda bukti di tandatangani oleh pihak yang menggunakan 3. Ketersediaan obat sesuai dengan kebutuhan 4. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari skala likert	1. Kriteria tercapai 90 % karena kurangnya kesiapan petugas ada diruangnya 2. Kriteria tercapai 100 % 3. Kriteria tercapai 90 % karena ketersediaan barang tidak sebanding dengan jumlah peminjam 4. Kriteria tercapai 80 %	1. Mohon penjelasan terkait standard 1 : kesopanan, tanggapn, cekatan dan keramahan petugas. 2. Kinerja untuk pemenuhan tanda bukti yang ditandatangani tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 3. Kinerja penyediaan obat pinjaman belum terpenuhi secara maksimal. Perlu adanya upaya untuk pengadaan tambahan obat & kotak. Masukan: ke depannya perlunya dilampirkan data

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	4. Kepala Administrasi menggandakan dan mengirim surat desposisi kepada petugas UPK/Poliklinik dan kepada peminjam 5. Pemohon mengambil kotak P3K sesuai yang telah disetujui oleh Kepala Bagian Administrasi di bagian UPK/Poliklinik						pendukung kinerja dalam form yang akan dikembangkan bersama.
Pelayanan keamanan dan ketertiban Lingkungan Kampus	1. Melakukan konsultasi dengan pimpinan unit terkait penyusunan jadwal piket 2. Menyusun jadwal piket keamanan kampus 3. Sosialisasi jadwal piket ke petugas keamanan BLU 4. Pelaksanaan tugas keamanan harian 5. Pelaksanaan ketertiban dan kenyamanan sesuai dengan program kampus 6. Laporan pelaksanaan tugas harian 7. Pelaksanaan evaluasi tugas	Layanan keamanan dan ketertiban lingkungan kampus	Bagian Keamanan BLU memberi layanan keamanan dan ketertiban lingkungan kampus secara profesional dan kompeten	1. Kepastian layanan keamanan 2. Sikap layanan 3. Kesiapan petugas keamanan 4. Ketersediaan alat keamanan 5. Kelengkapan alat keamanan 6. Kompetensi petugas keamanan 7. Kepuasan pengguna layanan	1. Ketersediaan jadwal tugas bulanan 2. Petugas berada di tempat tugas sesuai jadwal 3. Petugas keamanan mudah dihubungi 4. Petugas sopan, tanggap, tegas, cekatan dan ramah 5. Petugas mampu mengoperasikan dan merawat alat-alat keamanan 6. Secara rutin dilaksanakan pelatihan bagi petugas keamanan 7. Jumlah alat keamanan yang dibutuhkan tercukupi dan berfungsi baik 8. Alat keamanan ada saat dibutuhkan 9. Tersedianya tempat pengamanan barang temuan 10. Di setiap pos keamanan tersedia obat2an praktis 11. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari	1. Kriteria tercapai 100 % 2. Kriteria tercapai 85 % karena kurangnya disiplin petugas. 3. Kriteria tercapai 85 % karena respon petugas kurang. 4. Kriteria tercapai 85 % karena kurangnya kecakapan petugas. 5. Kriteria tercapai 85 % karena kurangnya kecakapan petugas. 6. Kriteria tercapai 70 %, karena adanya pandemic sehingga pelaksanaan ditiadakan 7. Kriteria tercapai 100 % 8. Kriteria tercapai 80 % karena penempatan alat tidak strategis. 9. Kriteria tercapai 100 % 10. Kriteria belum tercapai karena belum tersedia sarana yang dimaksud. 11. Kriteria tercapai 80 %	1. Kinerja untuk ketersediaan jadwal tugas keamanan bulanan tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. Ketidaktercapaian terkait ketepatan petugas perlu diupayakan pemenuhannya melalui kontrol dan penyegaran staf. 3. Ketidaktercapaian terkait kesiapan petugas perlu diupayakan pemenuhannya melalui kontrol dan penyegaran staf. 4. Ketidaktercapaian terkait kesopanan dan keramahan petugas perlu diupayakan pemenuhannya melalui kontrol dan penyegaran staf. 5. Ketidaktercapaian terkait kecakapan/ kompetensi petugas perlu diupayakan pemenuhannya melalui kontrol dan pelatihan staf.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
					skala likert		6. Bentuk pelatihan disesuaikan dengan kondisi pandemi. 7. Kecukupan alat kewanatan terpenuhi. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 8. Penempatan alat perlu disesuaikan supaya siap digunakan dalam situasi darurat. 9. Barang temuan disimpan pada tempatnya. Standard tercapai. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 10. Upayakan penyediaan obat2an praktis di setiap pos keamanan. 11. Semakin tinggi ketercapaian standard, kepuasan pengguna juga meningkat.
Pelayanan pengamanan event khusus di kampus	1. Menerima disposisi dari Ka BLU terkait pengajuan pengamanan event khusus 2. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait dan anggota keamanan kampus terkait tugas pengamanan khusus 3. Melaksanakan pengamanan sesuai skenario pengamanan yang telah dibuat 4. Melaporkan kegiatan yang telah	Layanan pengamanan event khusus di kampus	Bagian Keamanan BLU memberi layanan pengamanan event khusus di kampus secara profesional dan kompeten	1. Kepastian layanan pengamanan event khusus 2. Sikap layanan 3. Kesiapan petugas keamanan 4. Ketersediaan alat keamanan 5. Kelengkapan alat keamanan 6. Kompetensi petugas keamanan 7. Kepuasan pengguna layanan	1. Ketersediaan jadwal event khusus 2. Ketersediaan skenario pengamanan event khusus 3. Petugas berada di tempat tugas sesuai jadwal 4. Petugas keamanan mudah dihubungi 5. Petugas sopan, tanggap, tegas, cekatan dan ramah 6. Jumlah alat keamanan yang dibutuhkan tercukupi dan berfungsi baik 7. Alat keamanan ada saat dibutuhkan 8. Tersedianya tempat	1. Kriteria tercapai 100 % 2. Kriteria tercapai 90 % karena kurangnya disiplin petugas. 3. Kriteria tercapai 80 % karena respon petugas kurang. 4. Kriteria tercapai 75 % karena kurangnya kecakapan petugas. 5. Kriteria tercapai 75 % karena kurangnya kecakapan petugas. 6. Kriteria tercapai 100 % 7. Kriteria tercapai 80 % karena penempatan alat tidak strategis. 8. Kriteria tercapai 85 % karena belum sepenuhnya difungsikan.	1. Jadwal event tersedia. Standard tercapai. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. Standard belum tercapai maksimal. Perlunya disempurnakan skenario pengamanan event khusus. 3. Standard belum tercapai maksimal. Upayakan kedisiplinan melalui kontrol dan peringatan. 4. Standard belum ter-capai maksimal. Apakah ini dimaksudkan keterbatasan alat komunikasi? ataupun kontrol?

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	dilaksanakan 5. Melakukan evaluasi pelaksanaan tugas				pengamanan barang temuan 9. Di setiap pos keamanan tersedia obat2an praktis 10. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari skala likert	9. Kriteria belum tercapai karena belum tersedia sarana yang dimaksud. 10. Kriteria tercapai 75	5. Standard belum tercapai maksimal. Upayakan peningkatannya melalui pelatihan dan penyegaran. 6. Standard tercapai. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 7. Standard belum tercapai maksimal. Upayakan cek inventarisasi alat keamanan secara rutin. 8. Standard belum tercapai maksimal. Upayakan pemanfaatan tempat barang secara maksimal 9. Standard belum tercapai maksimal. Upayakan penyediaan obat2an praktis di setiap pos keamanan. 10. Semakin tinggi ketercapaian standard, kepuasan pengguna juga meningkat.

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiarno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti

Tanggal Cetak : 24/08/2022 07:48:45

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Genap

Biro / Unit Biro Layanan Umum

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Pelayanan Penyediaan Konsumsi Dinas	1. Unit pengguna mengisi blangko permohonan pengadaan konsumsi dibuat rangkap 3 yang diketahui oleh pejabat terkait. 2. Kabag. RT mencatat permohonan konsumsi dalam buku agenda pesanan konsumsi harian. 3. Kabag. RT memesan konsumsi sesuai dengan permohonan unit kepada rekanan sesuai dengan urutan dalam dokumen No? 4. Kabag. RT menerima dan memeriksa jumlah dan jenis pesanan konsumsi dari rekanan. 5. Kabag. RT memberi informasi kepada petugas ruang yang terkait dengan distribusi konsumsi. 6. Petugas ruang mendistribusikan konsumsi sesuai dengan pesanan unit yang bersangkutan. 7. Unit pemohon menerima	Tersedianya konsumsi sesuai pesanan	BLU menyediakan Layanan konsumsi sesuai dengan kebutuhan konsumen, tepat waktu, dan sesuai dengan pagu anggaran	1. Kepuasan pemohon 2. Tepat waktu 3. Sesuai pesanan 4. Sesuai pagu anggaran	1. Konsumsi tersedia satu jam sebelum jam layanan 2. Konsumsi jumlahnya sesuai dengan pesanan 3. Konsumsi disajikan 10 menit sebelum acara dimulai 4. Harga sesuai dengan pagu anggaran	1. Kriteria tercapai 90 % karena keterlambatan dari Vendor. 2. Kriteria tercapai 100 % 3. Kriteria tercapai 90 % karena keterlambatan dari Vendor. 4. Kriteria tercapai 100 %	1 & 3. Ada ketidaktercapaian layanan maksimal dikarenakan keterlambatan vendor. Saran : Upayakan perbaikan dengan di awal melakukan pencatatan di sistem informasi yang sudah ada. Sistem informasi yang ada diusulkan untuk dilengkapi dengan pencatatan kedatangan pesanan dr vendor. 2&4. Kinerja ketercapain jumlah dan harga tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	konsumsi sesuai pesanan.						
Pelayanan kebersihan ruang	1. Petugas mengambil kunci unit kerja masing-masing di tempat penyimpanan kunci. 2. Petugas membuka pintu ruang yang akan dipakai. 3. Petugas membersihkan perabot yang ada di dalam ruang 4. Petugas membersihkan lantai ruang 5. Petugas membuang sampah yang di dalam ruang 6. Petugas membersihkan kaca pintu 7. Ruang siap digunakan	Selalu terjaga kebersihan, kerapian	BLU menyediakan ruang yang bersih dan rapi	1. Kepuasan pengguna 2. Pengguna nyaman menggunakan ruang	1. Ruang siap dipakai dalam keadaan bersih,rapi 10 menit sebelum pengguna masuk 2. Ruang kembali bersih dan rapi 30 menit sesudah pengguna selesai	1. Kriteria tercapai 95 % karena pemberlakuan PPKM 2. Kriteria tercapai 95 % karena pemberlakuan PPKM	1& 2 Ketidaktercapaian kebersihan ruang disebabkan karena keterbatasan tenaga kerja yang harus masuk bergantian. Masukan : Mohon diberikan data riil agar kita bisa cari solusi bersama-sama.
Pelayanan kebersihan taman dan lingkungan	1. Petugas mengambil alat kerja di gudang 2. Petugas menyapu di lokasi kerja masing-masing 3. Petugas membuang sampah ke bak penampungan sementara 4. Petugas merawat taman di lokasi masing-masing	Taman dan lingkungan selalu bersih, rapi, indah	BLU menjamin kebersihan, kerapian, keindahan taman dan lingkungan	1. Kepuasan pengguna 2. Pengguna nyaman beraktifitas di taman dan lingkungan	1. Taman dan lingkungan bersih dan rapi 2. Taman dan lingkungan nyaman di pakai beraktifitas	1. Kriteria tercapai 90 % karena keterbatasan SDM petugas 2. Kriteria tercapai 90 % karena keterbatasan SDM petugas	1 & 2 Kinerja kebersihan dan kenyamanan taman dan lingkungan tidak bisa terpenuhi 100% karena keterbatasan pekerja. Masukan : Mohon dilampirkan data petugas berikut wilayah tugasnya, agar bisa dievaluasi kebutuhan tenaga yang riil.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	5. Petugas menyapu di lokasi kerja masing-masing 6. Petugas mengembalikan alat kerja ke gudang						
Pelayanan bantuan tenaga	1. Kepala Biro Layanan Umum (Ka. BLU) menerima surat permohonan bantuan tenaga dari unit pemohon. 2. Ka. BLU mendisposisikan surat permohonan bantuan tenaga kepada kepala bagian Rumah Tangga (kabag. RT) untuk ditindaklanjuti. 3. Kabag RT mengidentifikasi ketersediaan tenaga rumah tangga yang akan diperbantukan ke unit pemohon. 4. Kabag RT membuat surat tugas kepada pengawas rumah tangga untuk mengkoordinasikan tugas. 5. Pengawas rumah tangga mengawasi pelaksanaan tugas. 6. Pengawas rumah tangga melaporkan hasil pelaksanaan tugas ke Kabag RT. 7. Kabag RT	Terpenuhinya tenaga yang diminta	BLU menyediakan bantuan tenaga sesuai dengan kebutuhan pengguna terkait jumlah dan ketepatan waktu	1. Kepuasan pengguna 2. Tepat waktu 3. Sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan	1. Tenaga siap di tempat sesuai jumlah yang diminta 2. Tenaga siap ditempat 5 menit sebelum pelaksanaan	1. Kriteria tercapai 95 % karena kegiatan yang pelaksanaannya bersamaan 2. Kriteria tercapai 95 % karena keterbatasan SDM petugas	1 & 2 Kinerja kesiapan tenaga bantuan tidak bisa terpenuhi 100% karena keterbatasan petugas. Masukan : Mohon dilampirkan data petugas berikut jumlah permintaan dari unit, agar bisa dievaluasi kebutuhan tenaga yang riil.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	melaporkan pelaksanaan tugas kepada Ka. BLU.						
Pelayanan peminjaman tanaman	1. Kepala Bagian Rumah Tangga (Kabag. RT.) menerima surat peminjaman tanaman green house dari mahasiswa. 2. Kabag. RT. Mencatat peminjaman tanaman di buku peminjaman dan meminta Kartu Tanda Mahasiswa. 3. Kabag. RT. memberikan surat disposisi tentang peminjaman tanaman kepada petugas green house. 4. Petugas green house memilihkan dan menyiapkan tanaman yang akan dipinjam sesuai jumlah dan jenis tanaman. 5. Petugas green house melayani pengambilan tanaman yang dipinjam di lokasi green house. 6. Petugas green house melayani pengembalian tanaman sesudah dipakai dalam suatu acara ke lokasi green house. 7. Petugas green house melapor ke	Tersedianya tanaman yang dipinjamkan	BLU melayani peminjaman tanaman sesuai dengan permintaan konsumen	1. Kepuasan pengguna 2. Tepat waktu 3. Sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan	1. Tanaman tersedia tepat waktu 2. Tanaman dalam keadaan segar, subur, indah	1. Kriteria tercapai 95 % karena jadwal penggunaan padat 2. Kriteria tercapai 95 % karena jadwal penggunaan padat sehingga perawatan tidak maksimal	1 & 2 Kinerja kesiapan tenaga bantuan tidak bisa terpenuhi 100% karena keterbatasan petugas. Masukan : Mohon dilampirkan data petugas berikut jumlah permintaan dari unit, agar bisa dievaluasi kebutuhan tenaga yang riil.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	kabag. RT tentang pengembalian tanaman yang dipinjam. 8. Kabag. RT mencatat laporan petugas green house kedalam buku peminjaman tanaman. 9. Kabag. RT mengembalikan Kartu Tanda Mahasiswa.						
Pelayanan Peminjaman Perlengkapan	1. Unit pengguna membuat surat permohonan peminjaman perlengkapan yang telah disetujui oleh pejabat terkait. 2. Kabag. Kendaraan dan Perlengkapan (Kabag. Perkap) menerima disposisi surat permohonan peminjaman perlengkapan dari Kepala Biro Layanan Umum. 3. Kabag. Kendaraan dan Perlengkapan mengidentifikasi dan memeriksa ketersediaan barang/perlengkapan yang dipinjam oleh pemohon. 4. Kabag. Perkap mencatat perlengkapan yang dibutuhkan oleh unit pemohon dalam buku agenda peminjaman	Terpenuhinya perlengkapan yang dibutuhkan	BLU melayani peminjaman perlengkapan sesuai kebutuhan konsumen	1. Kepuasan pengguna 2. Tepat waktu 3. Sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan	1. Perlengkapan tersedia H-1 2. Perlengkapan dalam keadaan baik dan siap pakai	1. Kriteria tercapai 95% karena keterbatasan jumlah barang 2. Kriteria tercapai 95 % karena beberapa perlu perbaikan dan perawatan	1&2 Kinerja ketersediaan perlengkapan tidak dapat tercapai secara maksimal, karena keterbatasan jumlah. Masukan : Mohon dilampirkan data pendukung terkait perlengkapan dan penggunaannya supaya dapat dievaluasi kebutuhan perlengkapan riil dan dapat dijadikan sarana pengambilan keputusan.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	perlengkapan. 5. Kabag. Perkap memberikan informasi kepada unit pemohon terkait perlengkapan yang disetujui sesuai yang di pesan. 6. Kabag. Perkap melayani pengambilan perlengkapan dan peminjam menulis pada buku peminjaman perlengkapan serta menyerahkan kartu identitas pengambil atau Kartu Mahasiswa yang masih berlaku. 7. Kabag. Perkap menerima pengembalian perlengkapan dan memeriksa perlengkapan sesuai dengna jumlah dan jenis serta jangka waktu peminjaman. 8. Kabag. Perkap menandatangani pada kolom pengembalian perlengkapan di buku peminjaman perlengkapan. 9. Kabag. Perkap mengembalikan tanda pengenal yang diberikan sebagai jaminan peminjaman.						

Pelayanan Transportasi Dinas	1. Kepala Bagian Kendaraan dan Perlengkapan	Terpenuhinya Pelayanan Transportasi	BLU melayani kebutuhan Transportasi dinas	1. Ketersediaan Transportasi Dinas	1. Transportasi Dinas tersedia 10 menit sebelum keberangkatan	1. Kriteria tercapai 100 % 2. Kriteria tercapai 95	1. Kinerja ketepatan waktu penyediaan kendaraan/armada
------------------------------	---	-------------------------------------	---	------------------------------------	---	---	--

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	(Kabag. Perkap) menerima permohonan penggunaan kendaraan dinas dari unit pemohon yang sudah disetujui oleh pejabat yang berwenang. 2. Kabag. Perkap mengidentifikasi dan mencatat permohonan kendaraan sesuai tanggal, waktu serta tujuan pada buku agenda penggunaan kendaraan. 3. Kabag. Perkap mencatat tanggal, waktu, dari dan tujuan penggunaan kendaraan dalam jadwal penggunaan kendaraan harian. 4. Kabag. Perkap memberi informasi kepada unit pemohon perihal disetujui atau tidaknya permohonan tersebut 1 hari sebelum pelaksanaan. 5. Kabag. Perkap membuat Jadwal Penggunaan Kendaraan Harian berdasarkan permohonan penggunaan kendaraan yang sudah masuk dan disetujui. 6. Kabag. Perkap mengurutkan jadwal penggunaan	Dinas	sesuai permintaan konsumen, nyaman, bersih, rapi dan aman	2. Kebersihan Transportasi Dinas 3. Kerapian Transpotasi Dinas 4. Kepuasan pengguna Transportasi Dinas 5. Kenyamanan transportasi nyaman 6. Keamanan transportasi	2. Transportasi Dinas Berfungsi dengan baik 3. Kepuasan pengguna layanan baik 4. Pengemudi berpenampilan sopan, rapi dan kompeten	% karena beberapa Armada perlu perawatan dan perbaikan 3. Kriteria tercapai 90 % karena kurangnya SDM pengemudi. 4. Kriteria tercapai 90 % karena kurangnya SDM pengemudi.	tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. Kinerja keberfungsian kendaraan belum tercapai sesuai standard. Upayakan ketepatan waktu untuk pemeliharaan & perawatan armada. Mohon menganggarkan biaya pemeliharaan kendr dengan cermat. 3 & 4 Kepuasan layanan belum tercapai maksimal karena kuantitas dan kualitas SDM kendaraan. Terkait kuantitas SDM, mohon dilengkapi data penggunaan mobil supaya kita bisa mencari solusi yang tepat. Terkait Kualitas SDM, sebaiknya secara rutin dilakukan penyegaran/pelatihan terkait sikap dalam melayani konsumen yang baik.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	kendaraan sesuai ketersediaan petugas dan kendaraan pada pukul 15:00 setiap harinya untuk hari berikutnya. 7. Kabag. Perkap membagi jadwal penggunaan kendaraan kepada petugas untuk penugasan hari berikutnya. 8. Petugas melaksanakan tugas yang sudah terjadwal.						
Pelayanan Parkir	1. Petugas menempel karcis pada sepeda motor 2. Petugasn memberi karsis kepada pengguna parkir 3. Petugas menata dan merapikan kendaraan dan menjaga keamanan kendaraan di area parkir 4. Petugas mengecek karcis dan mencocokkan nomer karcis terhadap kendaraan yang keluar dari area parkir	Tersedianya parkir kendaraan yang aman dan rapi	BLU memberikan layanan parkir kendaraan dengan rapi dan aman	1. Penataan parkir rapi 2. Keamanan parkir terjamin 3. Petugas parkir sopan dan rapi	1. Petugas parkir hadir jam 06.30 WIB 2. Pengontrolan dilakukan setiap jam 3. Petugas memastikan kerapian parkir kendaraan 4. Karcis sebagai jaminan pengambilan motor	1. Kriteria tercapai 90 % karena kurangnya kedisiplinan petugas 2. Kriteria tercapai 100 % 3. Kriteria tercapai 90 % karena kecakapan petugas 4. Kriteria tercapai 80 % karena kurangnya ketegasan petugas	1, 3, 4 Kinerja yang belum tercapai sesuai standard, terkait dengan kualitas SDM. Diperlukan pelatihan SDM terkait pelayanan yang prima. Kegiatan ini bisa digabung dengan staf BLU yang lain. 2. Kinerja tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
Pelayanan kesehatan	1. Petugas menerima pasien 2. Petugas mencatat keluhan pasien ke dalam kartu rekam medis	Layanan kesehatan upk/poliklinik	BLU memberikan Layanan kesehatan yang berkualitas dan ramah	1. Waktu pelayanan 2. Sikap pelayanan 3. Ketersediaan obat 4. Kepuasan pengguna layanan	1. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari skala likert 2. Petugas selalu siap dalam jam layanan 08:00 sd 12:00 dan 13:00 sd 15:00	1. Kriteria tercapai 85 % karena kurangnya kesiapan petugas ada diruangnya 2. Kriteria tercapai 85 % karena kurangnya kesiapan petugas ada diruangnya	1,2,3. Ketidak tercapaian standard layanan dalam gudang adalah terkait sikap petugas. Untuk itu perlu diingatkan terkait kedisiplinannya dan perlu juga diberikan pelatihan2 yang menyangkut

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	3. Petugas memeriksa tekanan darah 4. Petugas mengarahkan pasien untuk periksa ke dokter jaga 5. Petugas menerima resep dari dokter 6. Petugas menyerahkan obat sesuai resep dokter 7. Layanan pemberian obat tanpa resep dokter dimungkinkankah?				3. Petugas tanggap dan cekatan 4. Stock opname obat dilakukan 1 bulan sekali	3. Kriteria tercapai 85 % karena kurangnya kesiapan petugas ada diruangnya 4. Kriteria tercapai 100 %	kedisiplinan, dilaksanakan bersama dengan SDM lain di unt BLU. 4. Standard tercapai, pertahankan untuk kinerja yang sudah baik.
Pelayanan Pengantaran Surat Dinas	1. Petugas mengambil surat di kotak surat masing masing unit 2. Petugas mengidentifikasi surat 3. Petugas mencatat kedalam buku serah terima surat 4. Petugas mengantar surat 5. Petugas meminta tanda bukti penerimaan surat	Layanan Pengantaran Surat Dinas	BLU memberikan Layanan Pengantaran Surat Dinas yang Cepat dan Tepat	1. Waktu pelayanan 2. Sikap layanan 3. Kepastian terkirimnya surat 4. Kepuasan pengguna layanan	1. Petugas tanggap, cekatan dan teliti 2. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari skala likert 3. Petugas melakukan layanan : Kampus I dan II = 07:30 sd 09:00 dan 14:00 sd 15:30 Kampus III jam 11:30 sd 13:30 4. Tanda terima surat	1. Kriteria tercapai 95 % karena kurang komunikasi antara pengguna dan petugas 2. Kriteria tercapai 90 % karena kurang komunikasi antara pengguna dan petugas 3. Kriteria tercapai 90 % karena kurang komunikasi antara pengguna dan petugas 4. Kriteria tercapai 100 %	1,2,3. Standard tidak tercapai karena kurangnya komunikasi antara pengguna dengan petugas. Upayakan tercapainya relasi yang baik antara petugas dengan pengguna. Pola komunikasi yang baik bisa menjadi materi pelatihan. 4. Kinerja tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
Pelayanan Penyediaan Alat Tulis Kantor (ATK) Bagi Unit	1. Petugas menerima blanko pengambilan ATK yang sudah di setujui oleh atasan terkait 2. Petugas mengidentifikasi	Layanan Penyediaan Alat Tulis Kantor (ATK)	BLU memberikan layanan penyediaan ATK yang lengkap dan cepat dan akuntabel	1. Waktu pelayanan 2. Sikap layanan 3. Ketersediaan ATK 4. Kepuasan pengguna layanan	1. Petugas tanggap, cekatan dan teliti 2. Petugas selalu siap dalam jam layanan 08:00 sd 12:00 dan 13:00 sd 15:00 3. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari	1. Kriteria tercapai 95 % karena kurangnya kecakapan petugas 2. Kriteria tercapai 85 % karena kurangnya kecakapan petugas 3. Kriteria tercapai 90 % 4. Kriteria tercapai 100	1,2,3 Standard tidak tercapai karena kurangnya kecakapan petugas. Peningkatan kecakapan bisa menjadi materi pelatihan bersama staf BLU. 4. Kinerja tercapai sesuai

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	jenis ATK yang akan di ambil 3. Petugas menginformasikan ketersediaan ATK yang akan diambil 4. Petugas mengambil ATK sesuai dengan pengajuan 5. Petugas menginput ATK yang diambil ke Sistem Informasi Manajemen Aset (SIMA) 6. Petugas menyerahkan ATK kepada pemohon				skala likert 4. Tersedianya Blanko pengambilan ATK	%	standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik.

Pelayanan Peminjaman Ruang Umum selain ruang kuliah	1. Kepala Bagian Administrasi menerima surat permohonan peminjaman ruang dari pemohon 2. Kepala Bagian Administrasi mengidentifikasi dan mencatat penggunaan ruang yang akan dipinjam ke dalam buku agenda peminjaman ruang 3. Kepala Bagian Administrasi memproses dan memintakan persetujuan dari Kepala Biro Layanan Umum 4. Kepala Bagian Administrasi menggandakan dan mengirim surat disposisi kepada	Layanan peminjaman ruang umum	BLU memberikan layanan peminjaman ruang umum secara cepat dan tepat	1. Waktu pelayanan 2. Sikap layanan 3. Ketersediaan Ruang umum dan fasilitas 4. Kepuasan pengguna layanan	1. Petugas selalu siap dalam jam layanan 08:00 sd 12:00 dan 13:00 sd 15:00 2. Petugas tanggap, cekatan dan teliti 3. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari skala likert 4. Surat permohonan	1. Kriteria tercapai 95 % karena petugas punya tanggungjawab yang lain 2. Kriteria tercapai 80 % karena petugas kurang teliti 3. Kriteria tercapai 80 % 4. Pengajuan Permohonan sudah dilakukan melalui sistem	1. Dengan adanya SI petugas bisa melayani beberapa kepentingan. Semoga SI yang ada bisa dimaksimalkan 2. Ketidaktercapaian karena unsur ketelitian, bisa ditingkatkan melalui pembenahan sistem yang ada dengan tambahan cek list. 3. Dengan peningkatan layanan, nilai kepuasan pengguna layanan akan naik. 4. Perlu dilakukan revisi standard agar disesuaikan dengan Sistem Informasi yang sudah dibangun
---	--	-------------------------------	---	--	--	---	---

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	kepala bagian yang terkait untuk ditindaklanjuti						
Pelayanan penggunaan fax	1. Petugas operator fax menerima permintaan sambungan fax. 2. Petugas operator fax mencatat ke dalam draft pemakaian fax untuk kepentingan dinas atau pribadi. 3. Petugas operator fax menyambungkan ke nomor yang dituju 4. Petugas operator memberikan bukti pengiriman fax	Layanan penggunaan fax	BLU memberikan layanan penggunaan fax dengan ramah dan sopan	1. Sikap layanan 2. Ketersediaan Ruang umum 3. Kepuasan pengguna layanan	1. Petugas sopan, tanggap, cekatan dan ramah 2. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari skala likert	1. Kriteria tercapai 100 % 2. Kriteria tercapai 100 %	1 & 2. Kinerja layanan penggunaan fax tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
Pelayanan peminjaman kotak P3K	1. Kepala Administrasi menerima surat permohonan peminjaman kotak P3K 2. Kepala Administrasi mengidentifikasi dan berkoordinasi dengan petugas UPK/Poliklinik 3. Kepala Administrasi memproses dan memintakan persetujuan dari Kepala Biro Layanan Umum 4. Kepala Administrasi menggandakan dan mengirim surat desposisi kepada petugas	Layanan peminjaman kotak P3K	BLU memberi layanan peminjaman kotak P3K secara cepat, tepat dan akuntabel	1. Sikap layanan 2. Ketersediaan obat 3. Tanda terima serah terima obat 4. Kepuasan pengguna layanan	1. Petugas sopan, tanggap, cekatan dan ramah 2. Tanda bukti di tandatangani oleh pihak yang menggunakan 3. Ketersediaan obat sesuai dengan kebutuhan 4. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari skala likert	1. Kriteria tercapai 90 % karena kurangnya kesiapan petugas ada diruangnya 2. Kriteria tercapai 100 % 3. Kriteria tercapai 90 % karena ketersediaan barang tidak sebanding dengan jumlah peminjam 4. Kriteria tercapai 90 %	1. Kedisiplinan staf dapat ditingkatkan dengan penguatan saat koordinasi bersama. 2. Standard tercapai. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 3. Perlu data pendukung yang menguatkan kebutuhan obat2 yang diperlukan, sehingga dimungkinkan untuk penambahan anggaran pembelian obat2an. 4. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan, kepuasan pengguna akan meningkat.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	UPK/Poliklinik dan kepada peminjam 5. Pemohon mengambil kotak P3K sesuai yang telah disetujui oleh Kepala Bagian Administrasi di bagian UPK/Poliklinik						
Pelayanan keamanan dan ketertiban Lingkungan Kampus	1. Melakukan konsultasi dengan pimpinan unit terkait penyusunan jadwal piket 2. Menyusun jadwal piket keamanan kampus 3. Sosialisasi jadwal piket ke petugas keamanan BLU 4. Pelaksanaan tugas keamanan harian 5. Pelaksanaan ketertiban dan kenyamanan sesuai dengan program kampus 6. Laporan pelaksanaan tugas harian 7. Pelaksanaan evaluasi tugas	Layanan keamanan dan ketertiban lingkungan kampus	Bagian Keamanan BLU memberi layanan keamanan dan ketertiban lingkungan kampus secara profesional dan kompeten	1. Kepastian layanan keamanan 2. Sikap layanan 3. Kesiapan petugas keamanan 4. Ketersediaan alat keamanan 5. Kelengkapan alat keamanan 6. Kompetensi petugas keamanan 7. Kepuasan pengguna layanan	1. Ketersediaan jadwal tugas bulanan 2. Petugas berada di tempat tugas sesuai jadwal 3. Petugas keamanan mudah dihubungi 4. Petugas sopan, tanggap, tegas, cekatan dan ramah 5. Petugas mampu mengoperasikan dan merawat alat-alat keamanan 6. Secara rutin dilaksanakan pelatihan bagi petugas keamanan 7. Jumlah alat keamanan yang dibutuhkan tercukupi dan berfungsi baik 8. Alat keamanan ada saat dibutuhkan 9. Tersedianya tempat pengamanan barang temuan 10. Di setiap pos keamanan tersedia obat2an praktis 11. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari skala likert	1. Kriteria tercapai 100 % 2. Kriteria tercapai 90 % karena kurangnya disiplin petugas. 3. Kriteria tercapai 90 % karena respon petugas kurang. 4. Kriteria tercapai 90 % karena kurangnya kecakapan petugas. 5. Kriteria tercapai 90 % karena kurangnya kecakapan petugas. 6. Selama pandemi pelaksanaan ditiadakan 7. Kriteria tercapai 100 % 8. Kriteria tercapai 90 % karena penempatan alat tidak strategis. 9. Kriteria tercapai 100 % 10. Kriteria belum tercapai karena belum tersedia sarana yang dimaksud. 11. Kriteria tercapai 90 %	1. Keberadaan jadwal tugas harian tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. Kedisiplinan staf dapat ditingkatkan dengan penguatan saat koordinasi bersama. 3&4&5. Upayakan Peningkatan respon dan kecakapan staf melalui penguatan saat koordinasi bersama, dan juga melalui pelatihan bersama 6. Pelatihan dilaksanakan sesuai keadaan, dalam kondisi ttt dalam kelompok kecil. 7. Standard kinerja tercapai. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 8. Standard belum tercapai, upayakan penempatan tempat penyimpanan alat yang strategis dengan pengamanan yang baik. 9. Standard kinerja tercapai. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 10. Karena kotak obat2an praktis dibutuhkan di tempat strategis, mohon kiranya dianggarkan utk

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
							periode tahun Yad
							11. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan, kepuasan pengguna akan meningkat.
Pelayanan pengamanan event khusus di kampus	1. Menerima disposisi dari Ka BLU terkait pengajuan pengamanan event khusus 2. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait dan anggota keamanan kampus terkait tugas pengamanan khusus 3. Melaksanakan pengamanan sesuai skenario pengamanan yang telah dibuat 4. Melaporkan kegiatan yang telah dilaksanakan 5. Melakukan evaluasi pelaksanaan tugas	Layanan pengamanan event khusus di kampus	Bagian Keamanan BLU memberi layanan pengamanan event khusus di kampus secara profesional dan kompeten	1. Kepastian layanan pengamanan event khusus 2. Sikap layanan 3. Kesiapan petugas keamanan 4. Ketersediaan alat keamanan 5. Kelengkapan alat keamanan 6. Kompetensi petugas keamanan 7. Kepuasan pengguna layanan	1. Ketersediaan jadwal event khusus 2. Ketersediaan skenario pengamanan event khusus 3. Petugas berada di tempat tugas sesuai jadwal 4. Petugas keamanan mudah dihubungi 5. Petugas sopan, tanggap, tegas, cekatan dan ramah 6. Jumlah alat keamanan yang dibutuhkan tercukupi dan berfungsi baik 7. Alat keamanan ada saat dibutuhkan 8. Tersedianya tempat pengamanan barang temuan 9. Di setiap pos keamanan tersedia obat2an praktis 10. Rata-rata kepuasan pengguna layanan 3,85 dari skala likert	1. Kriteria tercapai 100 % 2. Kriteria tercapai 95 % karena kurangnya disiplin petugas. 3. Kriteria tercapai 90 % karena respon petugas kurang. 4. Kriteria tercapai 90 % karena kurangnya kecakapan petugas. 5. Kriteria tercapai 90 % karena kurangnya kecakapan petugas. 6. Kriteria tercapai 100 % 7. Kriteria tercapai 90 % karena penempatan alat tidak strategis. 8. Kriteria tercapai 85 % karena belum sepenuhnya difungsikan. 9. Kriteria belum tercapai karena belum tersedia sarana yang dimaksud. 10. Kriteria tercapai 85 %	1. Standard keersediaan jadwal terpenuhi sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2,3,4,5. Kinerja tidak mencapai standard karena pengaruh kualitas SDM yang ada. Upayakan peningkatan kualitas baik dalam segi kedisiplinan, kecakapan dan respon baik petugas, dalam pelatihan bersama yang diselenggarakan BLU untuk para staf. 6. Kinerja tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 7. Standard tidak tercapai. perlu solusi yang baik untuk pemilihan tepat penyimpanan alat yang strategis. 8. Standard belum tercapai. Perlunya memaksimalkan tempat pengamanan barang temuan melalui sosialisasi/ edaran. 9. Perlunya penganggaran untuk obat2 praktis di setiap pos pengamanan. 10. Dengan adanya peningkatan kualitas layanan, kepuasan pengguna akan meningkat.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
---------------	----------------	----------------	-----------------	-----------	----------	--------------	---------------------------

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiatno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Gasal

Biro / Unit Biro Prasarana dan Sarana

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Penyediaan sarana penunjang kegiatan belajar mengajar di kelas baru secara permanen	Menerima surat diposisi dari Prodi Mengidentifikasi kebutuhan Menjadwalkan pelaksanaan Melaksanakan pemasangan lcd proyektor, layar dan soundsystem Membuat Surat Laporan Pekerjaan	Terpasangnya lcd proyektor, layar, dan soundsystem secara permanen di ruang kelas	Bagian SUP BSP menyediakan sarana kegiatan belajar mengajar untuk kelas baru secara permanen dengan rapi, aman, tepat waktu dan berkualitas	Ketersediaan dan keberfungsian lcd proyektor, layar dan soundsytem di kelas Kerapian pemasangan proyektor, layar dan soundsystem Keamanan peralatan penunjang kegiatan belajar mengajar Waktu pengerjaan	Lcd proyektor >= 2700 lumens Tampilan di lcd proyektor terbaca dengan jelas Suara yang di keluarkan dari soundsystem jernih dan jelas Soundsystem tersimpan di almari Waktu pengerjaan maksimal 2 hari kerja	tercapai sesuai dengan kreteria	Kinerja untuk keberfungsian sarana kegiatan belajar mengajar (LCD Projector) utk kelas baru sudah tercapai. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Apakah dalam masa pandemi saat ini ada pemasangan utk kelas baru? Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil pengukuran/capaian dalam formulir yang sudah dilatihkan bersama SPMAIP
Perbaikan kerusakan sarana kegiatan belajar mengajar di kelas	Menerima laporan kerusakan peralatan sarana penunjang kegiatan belajar mengajar di kelas Melakukan perbaikan kerusakan sarana penunjang kegiatan belajar mengajar Mencatat permasalahan	Penanganan kerusakan sarana kegiatan belajar mengajar di kelas	Bagian SUP BSP menyediakan sarana kegiatan belajar mengajar untuk kelas baru secara permanen dengan rapi, aman, tepat waktu dan berkualitas	Ketersediaan dan keberfungsian lcd proyektor, layar dan soundsytem di kelas Kerapian pemasangan proyektor, layar dan soundsystem Keamanan peralatan penunjang kegiatan belajar mengajar Waktu pengerjaan	Penanganan dilakukan langsung Tampilan lcd proyektor tajam dan jelas Suara yang di keluarkan dari soundsystem jernih dan jelas	tercapai sesuai dengan keteria	Kinerja untuk keberfungsian sarana kegiatan belajar mengajar khususnya kejernihan (LCD Projector) utk kelas baru sudah tercapai. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Apakah dalam masa pandemi saat ini ada pemasangan utk kelas baru? Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil pengukuran/capaian dalam formulir yang sudah dilatihkan bersama SPMAIP
Perawatan berkala sarana kegiatan belajar mengajar di kelas dan ruang seminar	Menjadwalkan perawatan peralatan Melakukan perawatan peralatan Mencatat kondisi peralatan	Perawatan peralatan di ruang kelas dan ruang seminar	Bagian SUP BSP melakukan perawatan perlengkapan audio/proyektor setiap semester dengan tepat waktu dan berkualitas	Keberfungsian peralatan lcd proyektor, layar dan soundsystem di dalam setiap ruang kelas dan ruang seminar Jadwal Perawatan	Tampilan lcd proyekto rtajam dan jelas Suara yang di keluarkan dari soundsystem jernih dan jelas Kondisi peralatan terawat dengan baik Jadwal Perawatan dilakukan setiap semester	tercapai sesuai dengan kreteria	Kinerja untuk perawatan berkala perlengkapan audio tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan perawatan LCD Projector

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
							dalam formulir yang sudah dilatihkan bersama SPMAIP
Penyediaan sarana penunjang kegiatan civitas akademika di ruang seminar baru	Surve ruang Mengidentifikasi kebutuhan Penyusunan anggaran Menunjuk rekanan untuk pengadaan peralatan Menjadwalkan pelaksanaan Melaksanakan pemasangan Cek keberfungsian peralatan Menerima BA penyerahan alat dari rekanan	Terpasangnya lcd proyektor, layar, dan soundsystem secara permanen di ruang seminar baru	Bagian SUP BSP menyediakan perlengkapan audio/proyektor di ruang seminar dengan tepat waktu dan berkualitas	Ketersediaannya lcd proyektor, layar dan soundsystem secara permanen di ruang seminar baru yang berkualitas, rapi, dan lengkap Keberfungsian peralatan lcd proyektor, layar dan soundsystem di dalam setiap ruang seminar	Lcd proyektor >5000 lumens Tampilan di lcd proyektor terbaca dengan jelas Suara yang di keluarkan dari soundsystem jernih dan jelas	tercapai sesuai dengan kreteria	Kinerja untuk keberfungsian sarana kegiatan belajar mengajar (LCD Projector) utk R Seminar (baru) sudah tercapai. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil pengukuran/capaian dalam formulir yang sudah dilatihkan bersama SPMAIP
Layanan penggunaan perlengkapan soundsystem dan proyektor di ruang seminar	Menerima surat permohonan peminjaman peralatan Mengarsip surat permohonan Menjadwalkan kegiatan dalam papan agenda Melakukan setting peralatan sesuai permohonan	Layanan penggunaan soundsystem dan proyektor di ruang seminar	Bagian SUP BSP melayani penggunaan soundsystem dan proyektor yang berkualitas dan tepat waktu	Ketepatan waktu persiapan perlengkapan Kualitas setting perlengkapan soundsytem dan proyektor	Lcd proyektor >= 5000 lumens Tampilan di lcd proyektor dapat terbaca dengan jelas Suara yang di keluarkan dari soundsystem jernih dan jelas Perlengkapan siap dipakai H-30 menit	tercapai sesuai dengan kreteria	Kinerja untuk keberfungsian sarana kegiatan belajar mengajar (LCD Projector) utk R Seminar (bukan baru) sudah tercapai. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil pengukuran/capaian dalam formulir yang sudah dilatihkan bersama SPMAIP
Layanan penyediaan perlengkapan soundsystem dan proyektor di luar ruang/out door	Menerima surat permohonan peminjaman peralatan Mengarsip surat permohonan Menjadwalkan kegiatan dalam papan agenda Mengidentifikasi kebutuhan peralatan Melakukan setting peralatan sesuai permohonan	Layanan penyediaan soundsystem dan poyektor di out door	Bagian SUP melayani penyediaan perlengkapan soundsystem yang tepat waktu dan berkualitas	Ketepatan waktu persiapan perlengkapan Kualitas setting perlengkapan audio dan proyektor	Tampilan di lcd proyektor dapat terlihat dengan jelas Suara yang di keluarkan dari soundsystem jernih dan jelas Perlengkapan siap dipakai H-30 menit	tidak tercapai sesuai kreteria, karena masa pandemikini tidak ada peminjaman kegiatan mahasiswa di luar ruangan (out door)	Tidak ada penilaian dan rekomendasi, karena tidak ada kegiatan terkait layanan ini.
Layanan peminjaman	Menerima surat permohonan	Peminjaman meeting amplifier,	Bagian SUP melayani kebutuhan	Ketersediaan peralatan yang di pinjamkan	Tampilan di lcd proyektor dapat terlihat dengan jelas	tidak tercapai sesuai kreteria, karena masa	Tidak ada penilaian dan rekomendasi, karena tidak

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
kepada mahasiswa perlengkapan audio dan proyektor	peminjaman peralatan Mengarsip surat permohonan Cek peralatan yang di pinjamkan Menyerahkan peralatan yang di pinjam Menerima kembali peralatan yang di pinjam Cek peralatan yang di pinjam	lcd proyektor dan layar	peminjaman perlengkapan kepada mahasiswa meeting amplifier, lcd proyektor dan layar yang tepat	Ketepatan peralatan yang di pinjam	Suara yang di keluarkan dari soundsystem jernih dan jelas Alat tersedia J-2 jam	pandemikini tidak ada peminjaman kegiatan mahasiswa di luar ruangan (out door)	ada kegiatan terkait layanan ini.
Layanan Proses perbaikan lcd proyektor dari unit/Prodi yang rusak ke vendor	Menerima lcd proyektor yang rusak dari unit/prodi Mengidentifikasi kerusakan Mengarsip identitas lcd proyektor Membawa lcd proyektor ke rekanan Mengambil lcd proyektor yang sudah selesai di service Cek kondisi lcd proyektor Menyerahkan lcd proyektor ke unit/prodi	Membantu service lcd proyektor dari unit/prodi ke rekanan	Bagian SUP membantu unit/prodi dalam proses perbaikan lcd proyektor yang rusak kepada vendor secara cepat dan tanggap	Terlayannya proses perbaikan LCD dengan cepat Tersedianya LCD cadangan	LCD siap dikirim ke vendor maksimal 2 hari setelah barang diterima oleh Bag Sarpem BPS	tercapai sesuai dengan kreteria	Kinerja untuk layanan perbaikan kerusakan LCD ke vendor tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil pengukuran/capaian dalam formulir yang sudah dilatihkan bersama SPMAIP
Layanan pengembangan /peningkatan peralatan penunjang kegiatan civitas akademika	Indentifikasi kebutuhan Bon keuangan Pembelian barang Pengerjaan Laporan Pengerjaan Laporan keuangan realisasi Perawatan	Pengadaan /peningkatan perlengkapan	Bagian SUP melayani pengembangan/peningkatan peralatan penunjang secara lengkap dan bermutu	Tersedianya peralatan/kelengkapan yang berfungsi lebih baik	Tersedianya alat yang belum ada Peningkaan spek peralatan	tercapai sesuai dengan kreteria	Kinerja untuk layanan pengembangan/peningkatan peralatan tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan penambahan peralatan sesuai RAB dalam formulir yang sudah dilatihkan bersama SPMAIP
Inventarisasi peralatan yang di miliki oleh unit	Mengidentifikasi peralatan Cek kondisi	Inventarisasi perlengkapan	Bagian SUP melakukan inventarisasi	Terinventarisasikannya peralatan	Invetarisasi dilakukan secara lengkap tiap semester sekali	tercapai sesuai dengan kreteria	Kinerja untuk inventarisasi peralatan telah tercapai sesuai kinerja.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
SUP	peralatan		peralatan penunjang secara berkala dan lengkap				Pertahankan kinerja yang sudah baik. Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil inventarisasi periode ybs dalam formulir yang sudah dilatihkan bersama SPMAIP
Layanan pemindah tanganan/penghapusan barang elektronik	Menerima surat/telpn untuk melakukan penarikan Melakukan penarikan Mengidentifikasi barang Membuat BA penyerahan barang ke unit Mengirim barang ke kampus III/gudang	Penghapusan barang elektronik	Bagian SUP melayanani pemindah tanganan/penghapusan barang elektronik unit secara akuntabel	Berpindahnya status inventaris barang Terhapusnya status invetaris barang BA	Tersedian BA penyerahan barang Update data elektronik dilakukan real time	tercapai sesuai dengan kreteria	Kinerja layanan pemindahtanganan asset/ inventaris tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil data/link serah terima asset.
Perawatan Kelistrikan kampus	1.Merawat jaringan listrik. Cek kabel listrik memenuhi syarat / tidak. (suhu kabel panas / tidak) Cek sambungan kabel Kendor / tidak , dan Kelebihan beban tidak. 2. Merawat Penangkal Petir Cek kabel Penangkal petir Pakai alat ukur Megger, Bersihkan Kabel dari Korosi atau jamur yg menempel pd sambungan kabel ,dan Lampu pd penangkal petir harus diganti jika mati. 3. Merawat Mesin		1.Penampang kabel harus akurat menurut besar kecilnya Beban yg dipergunakan biar tdk terjadi kebakaran. 2. Penangkal petir sangatlah penting karena untuk melindungi semua alat per ngkat yg berhubungan dengan Elektrik dan jiwa manusia . 3. Kondisi mesin Genset harus siap stanbay karena salah satu alat penunjang kegiatan belajar mengajar. (alat ini satu satunya alat pengganti menyuplai Listrik dari PLN jika	1.2.Dicek setiap 1 tahun sekali 3. Cek solar ,cek air radiator,cek air accu, dan cek oli dlakukan 1 minggu sekali . Ganti Oli, Filter Oli ,dan Filter Solar dilakukan setiap 200 jam Pemakaian. Ganti / bersihkan Filter Udara setiap 200 sampai 400 jam pemakaian. Ganti Air radiator max 1 th. 4. Cek air accu 3 hari sekali. Cek voltase accu. Bateray / accu Jika penggunaanya dirawat dng benar maka bateray itu akan awet missal , accu basah setiap 1minggu dicek airnya jika sudah diambang batas segera di tambah & dicek	1.Ukuran Penampang kabel yg sering dipakai Ukuran penampangNominal mm Beban arus Ampere Maksimal 1.5 15 2.5 25 4 34 6 44 10 60 16 80 25 105 35 130 50 160 70 200 95 245 120 285 150 325 185 370 240 435 300 500 3. Mesin genset untuk tegangan listrik yg dihasilkan Cuma dapat di pakai 80%nya saja karena jika di paksa untuk dipakai sampai 100% mesin akan	1.pemasangan kabel power listrik untuk beban listrik . penampang kabel sudah sesuai dengan kreteria. NAMUN UNTUK TEGANGAN LISTRIK DI KAMPUS III masih kurang baik karena masih ada penerunan jika pada siang hari hal itu sudah di cari permasalahany akan tetapi masih belum ketemu hingga saat ini . 2. pengecekan kabel penangkal petir belum teralisasi . 3.penggunaan dan perawatan mesin genset sudah sesuai dengan kreteria. 4. perawatan accu untuk mesin maupun ups sudah tercapai menurut kreteria. 5.trafo listrik TERALISASI dalam kondisi baik 6. belum semuanya	Apakah perawatan kelistrikan belum dijalankan? Ataukah hanya pencatatan yang belum dilaksanakan?

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	Genset. Cek solar,cek oli ,cek air , radiator,cek accu, pemanasan mesin, ganti air radiator, ganti oli, ganti Filter oli, dan ganti filter Solar . 4. Merawat Bateray (Accu). Cek air accu. Cek Voltase batray, Cek Ampere, dan Penggantian accu. 5. Merawat Trafo listrik. Cek kekeruhan oli trafo dan disuling utk penggantian oli. 6. Merawat Panel Listrik. Cek suhu pada busbar, breker, dan MCB. Mengencangkan mur baut pada MCB/Breker, Cek beban (Ampere), Cek Voltase,dan Menghitung Kwh meter. 7.Merawat lampu Baik lampu penerangan ruang maupun lampu penerangan jalan & taman Mengganti lampu yang pada mati, mencuci atau membersihkan kerodong lampu, mengecat tiang-tiang lampu yang		listrik dari PLN padam) 4 .Kwalitas bateray / accu untuk stanbay star mesin genset harus diperhatikan dan dirawat dengan baik. karena sumber energy listrik untuk awal star dari mesin genset adalah bateray/ accu itu sendiri. 5. Trafo listrik berkapasitas besar jika lama di biarkan dan tidak ada perawatan akan mudah rusak bahkan bisa sampai terbakar. karena menahan daya/beban besar. Keuntungan perawatan adalah Dapat menekan anggaran pembelian karena oli dapat dipakai hingga benar- benar tidak layak pakai. Memperpanjang trafo. Meningkatkan kerja trafo. 6.Panel Listrik Yg bagus Siap pakai jika di bebani arus listrik 80% dari batas Ukuran Beban Breker Panel tersebut suhu tidak terlalu panas	Voltase. casger accu dibikin otomatis tyme. Penggantian accu ampere harus sesuai dengan beban yg digunakan jangan sampai kurang. 5. Cek kekeruhan oli trafo listrik dan penyulingan dilakukan setiap 2 tahun sekali. 6. Pengencangan dan pengecekan panas pakai termometer tembak . dilakukan setiap 6 bulan sekali . 7.Pencucian tabung lampu / bok lampu, pengecatan tiang lampu, dan pemotongan ranting pohon yang menutupi lampu penerangan bisa dilakukan setiap 1 tahun sekali . 8.Menerima Perbaikan utk power saplay dan stabilizer. Massa stabilnya accu kering jika dipergunakan untuk power UPS paling lama 2 tahun	keberatan beban dan mengakibatkan kerusakan yg fatal. Contoh mesin genset 500Kva menghasilkan pengeluaran tenaga listrik sebesar 750A. Berarti beban arus maxsimum yg harus dipakai sekitar 550A. 4. Batas penggantian accu basah jika di rawat bisa 2 tahun lebih. Batas penggantian accu kering max 2 Tahun . 5. Kita harus tau bagian dr trafo yg harus dirawat dan diawasi . dalam trafo harus mempunyai tegangan tembus >30kv/2.5mm atau 120kv/1cm sesuai setandar PLN. Kenaikan suhu pada ruang sekitarnya tidak boleh lebih dari 60 derajat celcius untuk type conservator dan 55 derajat celcius untuk yg non conservator 6. Rangkaian kabel , Breker ,dan Busbar isi panel harus sesuai ukuran beban listrik yang dibutuhkan . Kerapian kabel panel. Khusus Panel MDP alat ukur Voll meter ,Ampere meter dan Lampu indicator harus terpasang Karena alat itu sangat penting untuk memudahkan kita Membaca & memantau Tegangan dan arus listrik Yang ada. 7. Lampu Penerangan diwajibkan memakai lampu yg hemat energi	teralisasi karena kurang SDM. 7. belum semuanya teralisasi karena kurang SDM. 8. sudah tercapai dengan kreteria	

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	sudah korosi, memotong ranting yang menutupi lampu penerangan. 8. Merawat Power Saplay (UPS), dan StaBiliser. Dengan cara menerima / melayani perbaikan.		sekitar 50 derajat ke bawah . Panel listrik ada beberapa macem dan penggunaanya. Panel Kwh meter berfungsi untuk mengukur daya pada masing-masing beban. (untuk memantau beban listrik per Unit) Panel capasitor bank berfungsi untuk menurunkan ampere beban motor, menjadikan cosphi 0,99, menghilangkan daya inductive yang ada di motor, menjadikan motor dan stabil, dan bisa menurunkan biaya listrik yang ada di KVAR, bisa turun antara 10% - 30 %. Panel Genset A M F- AT S. Automatic star & stop Genset Fungsi AMF (Automatic Main Failure) adalah : Secara otomatis menghidupkan (star) genset. Ketika suplai dari listrik PLN gagal / padam. Sedangkan Fungsi dari ATS (Automatic Tranfer Switch) adalah secara otomatis		seperti memakai lampu LED dan Exsensial. StandarKebutuhan lumen cahaya yang di butuhkan untuk: R.Perpus 300 - 400 (Lux) R.kerja 300 - 400 (Lux) R.kelas 250 -300 (Lux) R.rapat 300 (Lux) R.Laborat 400 - 500 (Lux) R. Arsip aktif 300 (Lux) Gudang arsip 150 (LuX) 8. Alat UPS dipasang setelah Stabiliser supaya keawetan UPS lebih awet karena tegangan listrik sebelum masuk ke UPS tetap stabil Dan UPS akan menyetabilkan alat kerja jika tiba-tiba listrik PLN padam		

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
			membuka suplay listrik dari genset dan menutup suply listrik dari PLN dan sebaliknya membuka suplay listrik dari PLN dan mentup Suplay dari genset secara otomatis ketika suplai listrik dari PLN kembali. 7. Lampu penerangan adalah salah satu penunjang aktivitas jika suasana gelap seperti dalam pembelajaran dan keindahan taman. Maka lampu penerangan sangat diperlukan, dan untuk hemat ener gi Diperlukan lampu LED yg memakan beban listrik sangat sedikit dan mempunyai Cahaya yg terang. 8. Penting sekali adanya UPS dan Stabiliser karena alat tersebut dapat melindungi alat kerja yg masih berkaitan dengan elektrik yg terganggu oleh tegangan listrik yg tidak setabil dan Tegangan listrik yg sering mati				
Perawatan Perairan kampus	1.Merawat jaringan air Pengecatan ulang pipa - pipa air,		1.Pipa Air harus dicat ulang karena Demi keawetan Pipa. supaya tidak mudah	1. untuk pengecatan pipa air diperlukan waktu 1 tahun sekali .	1. Pipa air sudah kelihatan berkarat keropos segera ada tindakan lanjut.	1. belum semuanya teralisasi karena kurang SDM. 2.sudah teralisasi /	Apakah perawatan kelistrikan belum dijalankan?

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	penggantian pipa yg kropos , mengganti stop kran /kran yg bocor 2.Merawat Pompa air Sumur & pompa air Bersih,cek kondisi Pompa air,cek kekencangan mur baut dan sekrup, cek bering / laker dikasih pelumas jika rusak diganti, cek kelep jika rusak dapat diganti, cek karet kopel jika aus diganti, pengisian angin untuk hidropur ,dan Perawatan Kompresor angin . 3. Merawat Filter air bersih dari sumur. Diback wass,dicuci, dan diganti jika sudah tidak layak 4. Merawat Grondtank Penampungan Air. Dibersihkan /dikuras 5. Merawat Water Toren + otomatis (electrod & Selenoid). Electrode dibersihkan /di semprot pakai WD 6. Merawat panel Pompa air. Mengencangkan sekrup Swit & Kontaktor		kropos ,dan tidak bocor beserta stop kran /kran yg rusak harus segera diganti. karena jika itu semua bocor maka,suplay air akan terbuang menjadikan pompa air akan bekerja terus dampaknya boros listrik & pompa cepet rusak. 2. Pompa air bersih Harus kerja Automatis jika air kosong maka pompa harus bekerja Karena untuk memenuhi stok kebutuhan air. Di kampus jika pompa tidak bekerja maka air akan kosong & kegiatan kampus pun akan teganggu. 3. Air sumur di kampus Paingan sangat mengan dung kadar Besi . jadi air sumur yang langsung ditampung akan mengendap & mudah kotor. Efek dari itu akan mengganggu jaringan air didalam pipa akibatnya pipa akan menjad buntu. Maka perlu proses penyaringan lewat filter	2. Merawat mesin pompa: Pengisian Angin pada tabung hidropur, membersihkan ruangan pompa dilakukan 2 hari sekali. Pengurasan sumur dalam atau sumur boor dilakukan 6 bulan sekali, untuk kampus paingan dan untuk kampus mrican bisa dilakukan setiap 1 tahun sekali. 3. untuk melakukan pencucian filter / penyaring air dilakukan setiap 2 atau 3 hari . dan untuk penggantian media filter bisa dilihat dari kondisi fisik media tersebut jika sudah tidak layak pakai maka harus diperbaharui biasanya waktu penggantian kurang lebih sekitar 1Th. 4. Membersihkan grountank bak penampungan air dilakukan 1 tahun sekali . 5. Membersihkan Atau pengurasan Water toren dapat dilakukan kurang lebih 6 Bulan. Beserta alat Automatis electrodenya. 6. Merawat panel pengendali motor Pompa otomatis dilakukan setiap 2 hari bersama ngecek Mesin pompa. 7. Merawat mesin air Siap minum (RO) Filter Tridmen Setiap 3 hari sekali dicuci / di backwass.	Stop kran / kran bocor segera diganti. 2. Mesin pompa dibwel bawah tanah biasanya memakai merck GRondfos Karena keunggulan daya pendorong lebih kenceng dan lebih awet. Hemat energy listrik karena beban arus lebih kecil. Tekanan angin pada tabung hidropur harus $\frac{3}{4}$ dari isi air dalam tabung karena untuk membantu daya dorong air ke atas water toren. Pompa sumur minim harus ada 2 unit karena untuk menjaga jika ada kerusakan masih ada yg bisa nyupali air dan yg rusak bisa dibenai. 3. Air sumur harus jernih dan tidak mengandung kadar besi yg terlalu tinggi agar dalam bak penampungan air dan bak ember yg dipergunakan untuk mencuci di toiled kampus akan tetap bersih . juga jika lari ke filter air minum sudah tidak terlalu kotor dan layak untuk menjadi air siap minum. 4. Groundtank harus bersih dari kotoran, baik dari sampah sampai kotoran hewan karena Grondtank merupakan tampungan / simpanan air Yang akhirnya dipakai untuk kebutuhan sehari- hari oleh kampus. 5. begitu pula dengan water torn sama persis kegunaanya seper ti grontank. Cuma bedanya grountank di bawah dan water toren di atas . sedangkan water toren merupakan cadangan air yg di miliki oleh perUnit. dan	tercapai menurut kreteria. 3.sudah teralisasi / tercapai menurut kreteria. 4.belum semuanya teralisasi karena kurang SDM. dan suasana masih dalam keadaan pandemi 5.belum semuanya teralisasi karena kurang SDM. 6.sudah teralisasi / tercapai menurut kreteria. 7.sudah teralisasi / tercapai menurut kreteria. 8.belum semuanya teralisasi karena kurang SDM.	Ataukah perawatan sudah dijalankan, hanya pencatatan yang belum dilaksanakan? Kalau demikian, mohon pencatatan dilaporkan.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	memgencangkan sekrup pada breker MCB. Lampu indicator sinyal diganti jika mati. 7. Merawat filter air minum mesin RO. Di back wass, penggaraman, ganti filter Kecil, ganti filter besar, filter Tridmen, dan penggantian lampu UV (ultrafoled Pembunuh kuman) pengetesan kadar Air dan TDS (Total Dissolved Solids) 8. Merawat filter air Kolam beserta Pompa sirkulasi. Diback wass membersihkan filter dari lumpur dan sampah, cek kondisi pompa Sirkulasi.		yg hasilnya air menjadi jernih. 4.Grountank air harus bersih biar jauh dari bibit penyakit & kuman ,air pun akan kelihatan jernih dan saluran air pun akan jadi lancar karena tidak ada yg menghalangi. 5.Water toren harus bersih supaya keawetan tempat terjamin dan otomatis harus kerja dengan baik karena airpun tidak terbuang sia-sia ,tidak membasahi ruang kelas agar tidak mengganggu kenyamanan belajar mengajar. 6. swit danpengendali motor pompa jika semuanya Normal kinerja pompa pun akan lancar. 7. Air siap minum harus bener-bener teruji bebas dari kadar berat logam dan bakteri supaya tidak menimbulkan penyakit dan palah memberi kesehatan tubuh . Air ini memang disediakan untuk mahasiswa karena program ini membantu memberikan	penggaraman dapat dilakukan setiap 1 bulan sekali utk menghilangkan kerak yg menempel pada media Filter. Penggantian filter spon tergantung kondisi Fisik jika kondisi sudah kelihatan keruh maka segera diganti . begitu pula filter keramik yg harus diganti kurang lebih 1 tahun akan tetapi jika kondisi belum ada 1 tahun sudah kotor bisa diganti langsung . Filter besar untuk penggantian seperti filter keramik. 8.Perawatan air Kolam Dapat dilakukan mencuci filter dan mengambil sampah di filter utama ini dapat dilakukan setiap hari	menyuplai air ke kran - karan toiled dengan cara system grafitasi. Luapan air water toren harus dibuat kontroksi langsung bisa ke pembuangan peresapan supaya air tidak lari kemana-mana. 6.jika air di bak gronteng dan water toren penuh suplai air dari pompa akan mati sendiri dan jika air berkurang maka air dari pompa akan hidup sendiri dan memenuhi bak grondtank / bak water toren itu dengan normal. Brarti panel pompa pengendali berjalan dengan baik. 7. Standar internasional ukuran temperature TDS kurang lebih 50 TDS. Jika hasil uji air produksi Ro sudah mencapai 50 apalagi dibawahnya berarti sudah layak di minum. Kemudian bakteri dan kuman harus dimatikan memakai lampu UV (ultraviolet) 8. Air kolam taman bebas lumut, bebas sampah,dan bebas dari perubahan warna menjadi coklat keruh /hijau lumut. Sirkulasi harus berjalan dengan baik		

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
			kesehatan kpd mahasiswa supaya dalam menempuh pendidikanya bisa lancar & cepat berhasil. 8. Air kolam harus kelihatan jernih dipandang mata karena kolam yang indah dan bersih adalah salah satu wujud taman yang asri untuk membentuk suasana kampus menjadi elexgan nan sejuk.				
Perawatan Emergensi Pemadam kebakaran	Merawat Emergensi Kebakaran . Cek alarem kebakaran dari accu Emegenci Alarem , semok detektor masih normal atau tidak, cek tabung appar batas pakai. Mencoba selang hidran ,mengecek jaringan pipa hidran dan pengecatan,mengecek mesin pompa hidran, disel pompa hidran , Merawat Disel Pompa air hidran. Cek air radiator,cek oli, Cek solar , cek Air accu , pemanasan mesin genset dan dicoba		Suatu gedung instansi harus dilengkapi dengan pengaman dan petunjuk evakuasi berdasarkan K3.maka diperlukan perlengkapan alat dan menejemen SDM yang mewardahi	Petunjuk Evakuasi harus Jelas, baik tangga darurat maupun Titik kumpul. smook detector dapat di uji dng memberi asap atau pemanas 1 tahun sekali . alarem harus bisa kerja dgn normal Tabung appar harus di priksakan tanggal kaduluarsonya. Biasanya 1 tahun sekali diganti gasnya. Pengetesan selang hidran dapat dilakukan 6 bulan sekali dng cara untuk siram - siram lapangan sekalian untuk mengetes kekuatan dorong pompa hidran	Unit gedung bertingkat harus mempunyai / dilengkapi dengan keselamatan jiwa manusia. Punya tangga darurat, Punya alarem pemadam Punya petunjuk evakuasi Panel- panel selang hidran sampai ke pompa hidran yg selalu stanbay. Appar pemadam kebakaran . Alat pendukung keselamatan petugas lapangan	Petunjuk Evakuasi , alat Pemadam Selang hidran, dan alarem kebakaran dan sensornya sudah terlaksana ada 50 % dalam gedung gedung Sanata Dharma . mungkin perlu tambahan untuk gedung yang belum terpasang. dikampus I sumber untuk Air Hidran Belum Ada masih perlu perhatian . sedang untuk Tabung Appar belum Jelas untuk Perawatanya. karena SOP perawatan ada di bagian (ME) tapi yg merawat di bagian Satpam	Tidak ada penilaian terkait kegiatan perawatan pemadam kebakaran (APPAR). Apakah perawatan selama ini ditangani oleh outsourcing? Rekomendasi : Apabila hal ini yang terjadi, sebaiknya pihak internal juga harus memahami teknik penggunaannya.
Perawatan mesin pendingin ruangan di	1.Merawat AC Ruang Servis dng mencuci		pendingin ruang /AC, kipas adalah salah satu alat pendukung	1.Kapasitas / ukuran ruang yg ber AC harus	Rumus utk mengukur Pemasangan AC ruang	1.sudah teralisasi 60 persen karena kendala masa pandemi dan tdk	Tidak ada penilaian terkait kegiatan perawatan mesin pendingin ruangan di

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
kampus	indoor dan outdoor Ac, serta filter. Ganti bering kipas, ganti kompresor jika rusak. cek tekanan gas, cek ampere dan cek voltase 2. Merawat Kipas angin. membersihkan dari debu, mengganti bering 3. Merawat Dispenser. Jika dispenser tidak berjalan normal kemudian diperbaiki dan memperbaiki kesing yg sudah kerosok diganti plat 4. Merawat Kesing /bodi AC. Mengecat ulang kesing yg sudah korosi		kegiatan belajar mengajar yang memberi suasana panas agar supaya dalam proses belajar mengajar dalam mentranfer materi mudah ditangkap. Kapasitas Ac harus sesuai dengan besar Ruang dan alat yg dipakai beserta banyaknya orang supaya memenuhi syarat.	seimbang dengan kapasitas AC yg dipergunakan. Jika ukuran Ruang 3mx4m berarti ac yg digunakan sebesar kurang lebih 3/4 Pk itu aja masih dilihat dari penggunaannya mau dipakai untuk ruang yg banyak perangkat elektrik atau tidak. Berarti jika ada alat perangkat yang menghasilkan panas maka kapasitas Ac di naikan lagi. biar hasil kerja ac tersebut bisa maksimal maka ada perumusannya untuk menghitung ruang yang perlu pendingin /AC. Hemat listrik dan Keawetan Ac terletak pada cara memakai AC itu sendiri. Suhu pada remot AC harus Diseting 23-24 derajat celcius. Karna kompresor AC supaya tidak terlalu lama dalam bekerja. Dalam menghidupkan ac sebaiknya kondisi suhu harus di posisi tinggi antara 28-30 derajat Celsius. Dan jika mau mematikan ac sebaiknya kondisi suhu pada remot juga di naikan dulu sekitar 28-30 derajat celcius. Ruang harus tertutup tidak boleh ada pintu terbuka. Ruangan harus bebas dari asap. D.2.Kipas angin kelas - kelas di bersihkan setiap liburan semester. Jadi tiap 6 bulan sekali.	Panjang ruang x lebar ruang x 500Btu. Tapi rumus ini berlaku untuk ketinggian atap ruang yg standar sekitar 2.5m s/d 3 m. contoh, ruangan 3mx4mx500 btu = 12m x 500btu= 6000 btu. Maka kapasitas AC diperlukan 3/4 pk. Untuk menentukan kapasitas AC bisa lihat pada label di bawah ini Ac 1/2 pk 5000 Btu Ac 3/4 pk 7000 Btu Ac 1 pk 9000 Btu Ac 1.5 pk 12000 Btu Ac 2 pk 18000 Btu Ac 2.5 pk 24000 Btu	pernah terpakai semasa pandemi ini 2.sudah teralisasi / tercapai menurut kreteria. 3.sudah teralisasi / tercapai menurut kreteria. 4.belum semuanya teralisasi karena kurang SDM.	kampus. Ataukah perawatan mesin sudah dijalankan, hanya pencatatan yang belum dilaksanakan? Kalau demikian, mohon pencatatan dilaporkan.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
				D.3. Merawat dispenser Jika ada permintaan pembenahan dari pengguna. D.4. Kondisi Casing ac juga perlu diper hatikan agar awet dlm penggunaanya. Dilihat dari fisik cesing ac jika cat sudah memudar dan berkarat maka baru diadakan pengecatan ulang			
Perawatan Telepon kampus	1.Merawwat jaringan Telepon .mengganti kabel yg sudah tdk layak 2. Merawt PABX Central Telepon . meyemprot dan mefakum debu yng menempel pada PCB,member suhu dingin agar mesin tidak mudah panas , dan member oli pada bering kipas pendingin . 3 .Merawat /Servis Pesawat Telepon .Membersihkan pesawat telepon dan memberi pewangi. 4.Merawat Panel Telepon . Membersihkan korosi pada soket LSA / sambungan kabel dan mengencangkan sekrup		Alat komunikasi sangatlah penting untuk fasilitas suatu kantor instansi karena koordinasi sangat diperlukan dalam suatu pekerjaan . pesawat telepon harus siap pakai,tidak boleh ada gangguan dari sinyal yang mengakibatkan suara tidak jelas dan hasil pendengaran tidak maksimum yg bisa menimbulkan masalah	1 merawat jaringan Telepon Analog. Bisa dilakukan setiap 1tahun sekali untuk mengecek sambungan pada LSA yg sudah menjamur dan di buat rumah semut kemudian di bersihkan memakai WD 40 . 2.Membersuihkan Dbu pada Central PABX dapat dilakukan setiap 3 bulan sekali . 3.membersihkan pesawat telpon sambil ngecek kabel pada konektor tpesawat telepon dapat dilakukan setiap 8 bulan sekali . 4.Membersihkan Panel dan mengencangkan sambungan pada panel telepon bisa dilakukan setiap 3 bulan sekali bersamaan mengecek jaringan kabel telepon	Dapat Menghasilkan Suara yang jelas bila di dengar dan dapat membuat komunikasi dengan lancar dalam suatu pekerjaan	Tidak ada penilaian terkait kegiatan perawatan telpon kampus. Tidak ada penilaian terkait kegiatan perawatan telpon di kampus. Mohon kinerja dilaporkan	
Perawatan Mesin Lift kampus	Merawat Mesin Lift Cek Kontrol pengendali , cek Motor ,cek Kawat seling , cek emergensi		Mesin lift selalu stanbay untuk alat tranfortasi antar lantai . karena sangat penting untuk membantu aktifitas	merawat mesin lif dilakukan setiap 2 minggu sekali oleh petugas dari KONE	Mesin liff slalu berjalan dengan normal. Dan selalu aman jika dipakai	1.sudah teralisasi / tercapai menurut kreteria. 2. lift barang di gudung Auditorium tidak Evisien Untuk di Rawat Karena Lift semenjak	Belum ada penilaian dan rekomendasi terkait Perawatan mesin Lift kampus. Mohon Kinerja dilaporkan.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
			kerja. Apalagi untuk orang cacat ,lansia dan angkut barang ke atas maupun turun. Mesin lift yang dipergunakan harus sesuai standar K3 Lift yg disahkan oleh DEPNAKER			Pemasangan baru Tdk pernah dipakai. kemungkinan Jika tidak Terpakai bisa di pindah ke gedung yg lebih Membutuhkan. 3. untuk anggaran perawatan lift sebaiknya di tambai jangan palah dikurangi karena jika ada kerusakan bisa langsung diperbaiki (anggaran perawatan lift kurang) 4.untuk lift kampus III LI kelas , LII kelas dan L lab perlu Abgreed karena untuk Seperpat sudah tdk keluar lagi yg TYPE itu	
Melayani Perbaikan alat yang masih berhubungan dengan JOB Mekanikal dan Elektrikal	Melayani Perbaikan - membenai jaringan listrik ,lampu penerangan, saklar,stop kontak, perpanjangan stop kontak UPS power saplay,dan stabilizer. - membenai jaringan Telepon,dan Pesawat telepon , - Membenai jaringan air , mengganti Stop kran dan kran - Membenai AC,kipas angin,dispenser		Pelayanan perbaikan yg baik harus mempunyai tanda bukti surat permintaan dan surat terlaksananya perbaikan atau dokumen foto bahwa telah ada kerusakan dan perbaikan yg dilaksanakan. Diutamakan kerapian, keselamatan kerja,dan koordinasi.	Mengganti alat yang rusak dengan seperpat yg bagus kualitasnya. Harus ditangani dengan semaksimal mungkin supaya alat tersebut tetap terjaga keawaetanya	Menjadikan alat yg rusak normal lagi semaksimal mungkin	1.sudah teralisasi / tercapai menurut kreteria.	Belum ada penilaian dan rekomendasi terkait Perbaikan alat yang berhubungan dengan Job Mekanikal Elektrikal. Mohon Kinerja dilaporkan.
Melayani Pemasangan Baru	Pemasangan jaringan listrik stop kontak dan jaringan lampu penerangan , pemasangan jaringan listrik untuk lab-lab computer . Pemasangan		Kerapian dalam Pemasangan,profesionalisme, Penuh tanggung jawab dan Mempunyai keselamatan kerja. Memberi kepuasan pengguna	Di butuhkan kerapian dalam merangkai jaringan . dipastikan kualitas Standar nasional Indonesia (SNI). Dipastikan ukuran yg dibutuhkan agar tidak ada bahaya kecelakaan	Ukuran bahan dan kualitas yg dipasang harus memenuhi syarat . ketentuan hari pemasangan dan target pemasangan	1.sudah teralisasi / tercapai menurut kreteria.	Belum ada penilaian dan rekomendasi terkait Pemasangan baru jaringan Listrik. Mohon Kinerja dilaporkan.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	Jaringan Air baik air bersih untuk Toiled dan siram-siram maupun air siap minum Melayani Pemasangan jaringan Telepon . Melayani Pemasangan Alat pendingin AC,& kipas angin		Melaksanakan SOP yg dimiliki				
Pelayanan Kegiatan kampus	Melayani Peminjaman - Lampu penerangan tenda . - Lampu Laigting Panggung LED - Perpanjangan kabel stop kontak - Kipas angin - Mesin genset kecil kapasitas 500watt Melayani keperluan kegiatan yg berkepentingan dengan kegiatan di auditorium missal; Memberi fasilitas AC , menyediakan stok listrik dengan kapasitas mesin Genset , dan Menyediakan perpanjangan stop kontak		Mempunyai keramahan dalam pelayanan . Membantu dlm pemasangan dan berkoordinasi. Mencatat kebutuhan yang Dipergunakan. Memberi kenyamanan pada pengguna Tepat waktu dalam mempersiapkan	Melayani dengan ramah ,memberi pengarahan dalam peminjaman alat ,memberi kepuasan pada pengguna,dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	Terlaksananya acara bisa berjalan dengan lancar	1.sudah teralisasi / tercapai menurut kreteria.	Belum ada penilaian dan rekomendasi terkait peminjaman alat2 untuk kegiatan kampus. Mohon Kinerja dilaporkan.
Pengadaan barang investasi (prasarana dan sarana) dan administrasinya	1. Pengecekan data RAB investasi dari unit-unit 2. Verifikasi data RAB Investasi yang kurang lengkap ke unit-unit 3. Penentuan Pelaksana pengadaan barang investasi (BPS, BPS dgn unit, unit sendiri)	Layanan pengadaan barang dan jasa bagi unit-unit	BPS menyelenggarakan pengadaan barang investasi (prasarana dan sarana) berlangsung tepat waktu dengan harga wajar serta spesifikasi, kuantitas, dan kualitas barang investasi (prasarana dan sarana) yang diadakan sesuai dengan yang	1. Ketersediaan SOP Pengadaan Barang Investasi (Prasarana dan Sarana) dan Administrasinya 2. Ketepatan waktu pengadaan 3. Kewajaran harga barang investasi 4. Spesifikasi, kuantitas, dan kualitas barang investasi	1. Dokumen SOP Pengadaan Barang Investasi (Prasarana dan Sarana) dan administrasinya ada 2. Waktu yang diperlukan untuk melakukan pengecekan sd. penunjukan pemenang paling lama 30 hari kerja. a. Penentuan pelaksana pengadaan barang investasi terselesaikan paling lama 1 (satu) minggu setelah RAPB	1 tersedia 2. bisa kurang dari 30 hari a. tergantung kondisi barang tersedia tidak b. penentuan pengadaan barang cukup 1 hari c. 2 minggu 3. tidak memakai batas tanggal 4. tidak memakai batas tanggal 5. tahun anggaran 2020 mencapai 98% 6.Ya	1 & 2 Kinerja untuk pengadaan barang investasi (sarana dan administrasi lainnya), tercapai sesuai standard. 3 & 4 Batas waktu ditentukan oleh unit masing-masing, maka kalau tdk ada batas berarti standard tidak tercapai. Mohon diupayakan untuk pencaian standard yang telah ditetapkan

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	4. Penentuan cara pengadaan barang investasi (lelang, penunjukan langsung, penunjukan tidak langsung, membuat sendiri) 5. Penentuan waktu (tahap 1, 2, dst) pengadaan barang investasi 6. Penentuan tim pengadaan barang/jasa 7. Pembuatan dokumen pengadaan 8. Pelaksanaan langkah-langkah pengadaan barang investasi untuk masing-masing pelaksana, cara dan waktu (tahap) pengadaan barang investasi 9. Administrasi realisasi AB investasi 10. Laporan pengadaan barang investasi		direncanakan, serta akuntabel	5. Keterserapan anggaran investasi 6. Akuntabilitas keuangan realisasi anggaran investasi 7. Laporan Realisasi AB Investasi bulanan 8. Laporan Prasarana dan Sarana (Barang Investasi) 9. Kepuasan pengguna layanan	disetujui b. Penentuan cara pengadaan barang investasi terselesaikan paling lama 1 (satu) minggu setelah RAPB disetujui c. Penentuan waktu (tahap 1, 2, dst) pengadaan barang investasi terselesaikan paling lama 1 (satu) minggu setelah RAPB disetujui 3. Realisasi AB Investasi bulanan paling lambat tanggal 15 4. Laporan Evaluasi Realisasi AB investasi bulanan paling lambat tanggal 15 5. Keterserapan anggaran investasi minimal 95% 6. Laporan Realisasi AB Investasi disahkan oleh Yayasan 7. Rerata skor penilaian oleh penerima layanan 3,5 dari skala likert 5.	7.	Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil pengukuran/capaian dalam formulir yang sudah dilatihkan bersama SPMAIP
Inventarisasi barang investasi sarana dan administrasinya	1. Menerima laporan pengadaan barang investasi 2. Menerima laporan perubahan kepemilikan status barang investasi unit 3. Menginventarisir barang investasi yang diadakan	Layanan inventarisasi barang bagi unit-unit dan administrasinya	1. BPS melaksanakan inventarisasi pengadaan barang investasi dengan cepat dan akurat 2. BPS mencatat perubahan inventarisasi kepemilikan barang investasi dengan cepat dan akurat	1. Ketersediaan SOP Inventarisasi Barang investasi 2. Kecepatan waktu proses inventarisasi barang investasi 3. Keakurasian inventarisasi barang investasi	1. Dokumen SOP inventarisasi barang Investasi ada 2. Proses inventarisasi barang investasi diselesaikan paling lambat 5 hari kerja setelah laporan pengadaan barang investasi diterima 3. Proses inventarisasi barang investasi	1. SOP Inventarisasi sudah ada 2. Kuitansi langsung dimasukkan ke SIMA 3. Pencatatan aset langsung dimasukkan ke SIMA	Kinerja untuk inventarisasi barang investasi sarana beserta administrasinya tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil pengukuran/capaian dalam formulir yang sudah dilatihkan bersama SPMAIP

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	4. Menginventarisir barang investasi yang mengalami perubahan kepemilikan 5. Memberikan penanda atas barang yang sudah diinventarisir				dilaksanakan dengan memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Asset (SIMA)		
Inventarisasi tanah, gedung dan ruang serta administrasinya	1. Menerima informasi penambahan tanah dan gedung baru dari Yayasan 2. Menerima informasi penambahan atau perubahan ruang dari Wakil Rektor II 3. Melakukan pendokumentasian ruang ke dalam Sistem Informasi Manajemen Asset (SIMA)	Layanan Inventarisasi tanah, gedung dan ruang serta administrasinya	BPS melaksanakan inventarisasi tanah, gedung dan ruang serta administrasinya dengan cepat dan akurat	1. Ketersediaan SOP Inventarisasi tanah, gedung dan ruang 2. Kecepatan waktu proses inventarisasi tanah, gedung dan ruang serta administrasinya 3. Keakurasian inventarisasi tanah, gedung dan ruang serta administrasinya	1. Dokumen SOP inventarisasi tanah, gedung dan ruang ada 2. Proses inventarisasi tanah, gedung dan ruang diselesaikan paling lambat 30 hari kerja setelah laporan pengadaan tanah, gedung dan ruang diterima 3. Proses inventarisasi tanah, gedung dan ruang dilaksanakan dengan memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Asset (SIMA)	1. Sudah Masuk dalam Program SIMA 2. Memasukkan data Inventarisasi tanah, gedung dan ruang ke PC membutuhkan waktu 3 sampai 7 hari, kalau pengukuran luas tanah, gedung dan ruang di lapangan membutuhkan waktu 1 minggu sampai 1 bulan tergantung luas tanah, gedung dan ruang yang diukur 3. Inventarisasi sudah memakai program SIMA	Kinerja inventarisasi gedung, tanah dan ruang serta administrasinya tercapai sesuai standard, dan sudah menggunakan Sistem Informasi (SIMA) Pertahankan kinerja yan sudah baik. Catatan : Apakah dimungkinkan ada akses bagi petugas evaluasi untuk sekedar melihat Laporan?
Perawatan bangunan gedung dan fasilitas umum kampus	1. Menerima surat permohonan perawatan 2. Cek Lokasi permasalahan 3. Berkoordinasi tenaga terkait dengan profesinya 4. Berkoordinasi dengan pihak terkait untuk permasalahan yang khusus (besar) 5. Pelaksanaan perawatan (outsourcing ataupun internal) 6. Pelaporan pelaksanaan	1. Perawatan bangunan 2. Perawatan fasilitas umum kampus	Bag Sarana Fisik melakukan perawatan sarana Fisik bangunan luar dan bangunan dalam secara cepat, berkala dan tuntas dengan bahan pengganti yang berkualitas	1. Waktu cek lokasi 2. Tingkat penyelesaian/ ketuntasan perawatan 3. Ketersediaan jadwal perawatan 4. Barang siap untuk digunakan 5. Kepuasan pengguna layanan	1. Cek lokasi dilakukan paling lambat 1 hari kerja setelah menerima permohonan 2. Perawatan diselesaikan secara tuntas minimal berfungsi seperti sedia kala 3. Kualitas material yang dibeli minimal sama dengan barang yang lama 4. Jadwal perawatan disusun pada awal periode /TA 5. Ada jadwal supervise Mingguan 6. Skor hasil penilaian kepuasan pengguna layanan 3.5 dari skala likert 5	1. Sudah dilakukan sesuai kriteria. 2. Perawatan dilakukan secara tuntas sampai berfungsi kembali 100 %. 3. Sesuai standart/kriteria 4. Perawatan dilakukan sesuai rencana di awal TA (90 %) 5. Jadwal perawatan mingguan (80 %)	1. Kinerja untuk pengecekan lokasi yang akan dirawat tercapai sesuai standard. 2. Kinerja perawatan tercapai 100% dan sesuai standard. 3. Kinerja pemilihan kualitas material tercapai sesuai standard. 4. Kinerja perawatan sesuai dengan rencana, tercapai sesuai standard. 5. Kinerja jadwal supervisi tercapai sesuai standard. Pertahankan untuk kinerja yang sudah tercapai sesuai standard. Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil pengukuran/capaian dalam formulir yang sudah

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
perawatan				dilatihkan bersama SPMAIP			
Perbaikan bangunan luar dan bangunan dalam dan fasilitas umum kampus	1. Menerima surat permohonan perbaikan 2. Cek Lokasi perbaikan/ renovasi 3. Berkoordinasi tenaga terkait dengan profesinya 4. Berkoordinasi struktur dan organisasi dan biro terkait permasalahan khusus 5. Pelaksanaan perbaikan (outsourcing ataupun internal) 6. Pelaporan pelaksanaan perbaikan	1. Perbaikan bangunan luar 2. Perbaikan bangunan dalam	Bag Sarana Fisik melakukan perbaikan sarana Fisik luar dan bangunan dalam secara cepat, berkala dan tuntas dengan bahan pengganti yang berkualitas	1. Waktu cek lokasi permasalahan perbaikan 2. Tingkat penyelesaian perbaikan 3. Ketersediaan jadwal perbaikan 4. Kepuasan pengguna layanan	1. Cek lokasi dilakukan paling lambat 1 hari kerja setelah menerima permohonan perbaikan 2. Perbaikan diselesaikan secara tuntas minimal berfungsi seperti sedia kala 3. Kualitas material yang dibeli minimal sama dengan barang yang lama 4. Ada pengawasan perbaikan 5. Ada jadwal supervise Mingguan 6. Skor hasil penilaian kepuasan pengguna layanan 3.5 dari skala likert 5	1. Tercapai sesuai standart 100%. 2. Perbaikan dilakukan secara tuntas dan berfungsi kembali 100% 3. Kualitas material standart 100 % 4. Pengawasan dilakukan sesuai standart 100 % 5. Jadwal dilakukan sesuai skala prioritas dan urutan pelaporan 100 %	Kinerja untuk perbaikan bangunan luar dan dalam sudah tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil pengukuran/capaian dalam formulir yang sudah dilatihkan bersama SPMAIP
Pengembangan Sarana Fisik bangunan luar dan bangunan dalam dan fasilitas umum kampus	1. Menerima surat permohonan pengembangan 2. Perencanaan Pengembangan 3. Pelaksanaan Pengembangan 4. Pelaporan pelaksanaan Pengembangan	Pengembangan Luar dan Bangunan dalam	Bag Sarana Fisik melaksanakan pengembangan sarana Fisik sesuai dengan kebutuhan secara terencana dan akuntabel	1. Studi kelayakan 2. Ketersediaan Perencanaan Pengembangan 3. Tingkat penyelesaian pengembangan 4. Ketersediaan laporan pengembangan 5. Kepuasan pengguna layanan	1. Studi kelayakan diselsiakan paling lambat 12 hari kerja 2. Perencanaan Pengembangan diselesaikan paling lambat 50 hari kerja 3. Penyelesaian Pengembangan paling lambat 6 bulan (150 hari kerja) 4. Penyusunan Laporan Pelaksanaan Pengembangan paling lambat 25 hari kerja 5. Skore dari penilaian kepuasan pengguna layanan 3,5 dari skala likert 5.	1. Sesuai standar 100 % 2. Perencanaan belum sesuai target karena banyak masukan dan pertimbangan yang dijadikan dasar perncanaan 90 % 3. Penyelesaian sesuai target. 4. Penyusunan laporan sesuai standart.	1. Kinerja untuk studi kelayakan seuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik 2. Penyelesaian perenc pengembg belum sesuai standard. Mohon dilakukan pencatatan secara agar bisa menentukan solusi 3. Penyelesaian pek pengemb sesuai standard. Bagaimana relasi dengan ketidaktercapaian Kegiatan No 2? Mohon dijelaskan. 4. Mohon kegiatan ini dilaporkan dalam form yang sudah disusun bersama SPMAIP. Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil pengukuran/capaian dalam formulir yang sudah

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
							dilatihkan bersama SPMAIP
Peminjaman peralatan untuk kegiatan USD	1. Menerima surat permohonan peminjaman 2. Mengecek barang/alat yang akan dipinjamkan 3. Menyerahkan barang yang dipinjamkan kpd mahasiswa 4. Menerima jaminan dan berita acara peminjaman barang	Melayani peminjaman peralatan untuk kegiatan kmhs dan umum internal USD	Bagian sarana Fisik melayani peminjaman peralatan untuk kegiatan kemahasiswaan dengan baik	1. Kepastian pemberian pinjaman 2. Daftar Inventaris yang dapat dipinjamkan	1. Persetujuan peminjaman diinformasikan paling lama 2 hari kerja setelah pengajuan diterima 2. Peralatan diserahkan sesuai pengajuan	1. Sesuai standart 100% 2. Sesuai Standart 100 %	Kinerja untuk layanan pinjaman peralatan tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil pengukuran/capaian dalam formulir yang sudah dilatihkan bersama SPMAIP
Pengelolaan kebun praktek dan lahan produktif di luar area kampus	1. Mempersiapkan lahan/media kebun praktek 2. Menyiapkan benih untuk kepentingan praktek maupun pemanfaatan lahan kebun produktif 3. Menanam benih 4. Merawat lahan /tanaman 5. Memanen hasil kebun 6. Menjual hasil kebun	1. Layanan Pengelolaan kebun praktek PBIO 2. Layanan pengelolaan kebun produktif	Bagian Sarana Fisik mengelola lahan praktek dan kebun produktif di luar area kampus dengan baik	1. Kesiapan lahan 2. Kebersihan 3. Keberfungsian kebun praktek dan kebun produktif 4. Ketersediaan peralatan perkebunan	1. Lahan siap ditanami 2. Tersedianya petugas kebersihan setiap hari 3. Lahan praktek siap digunakan ketika akan dipakai 4. Perlatan bisa digunakan setiap saat	1. Sesuai standar 2. Sesuai standar 3. Siap digunakan 90 % 4. Sesuai standart	Kinerja untuk pengelolaan lahan kebun praktek dan lahan produktif di luar kampus tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil pengukuran/capaian dalam formulir yang sudah dilatihkan bersama SPMAIP
Layanan Pengelolaan Pupuk kompos Kampus	1. Koordinasi pekerjaan 2. Memilah sampah 3. Menggiling daun kering 4. Memindah daun hasil giling ke bak 5. Memfermentasi	1. Pembuatan pupuk kompos 2. Pemanfaatan pupuk kompos	Bagian Sarana Fisik menyediakan pupuk kompos dengan baik dan mencukupi	1. Kualitas pupuk 2. Ketersediaan pupuk kompos	1. Pupuk terfermentasi 2. Kebutuhan pupuk internal tercukupi	1. Sesuai standar 2. Terpenuhi 85 %	Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil pengukuran/capaian dalam formulir yang sudah dilatihkan bersama SPMAIP

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	daun yang digiling 6. Mengepak pupuk dalam karung 7. Mengirim pupuk ke lokasi 8. Menggunakan pupuk						
Layanan pengelolaan dan peminjaman wisma Pentingsari		Melakukan pengelolaan wisma pentingsari meliputi pekerjaan rumah tangga dan sarana Fisik	Bagian sarana Fisik melaksanakan pekerjaan rumah tangga dan sarana fisik wisma Pentingsari dengan baik			1. Terealisasi 70 % karena kurangnya SDM 2. Pekerjaan sarana fisik terealisasi 85 %	Kinerja untuk layanan pengelolaan dan peminjaman wis Pentingsari belum tercapai. Mohon dilakukan evaluasi berdasarkan data yang ada, supaya kegiatan bisa dimasukkan dalam RAB 2022 Catatan : Untuk periode yad mohon dilampirkan hasil pengukuran/capaian dalam formulir yang sudah dilatihkan bersama SPMAIP

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiatno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Genap

Biro / Unit Biro Prasarana dan Sarana

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Penyediaan sarana penunjang kegiatan belajar mengajar di kelas baru secara permanen	Menerima surat diposisi dari Prodi Mengidentifikasi kebutuhan Menjadwalkan pelaksanaan Melaksanakan pemasangan lcd proyektor, layar dan soundsystem Membuat Surat Laporan Pekerjaan	Terpasangnya lcd proyektor, layar, dan soundsystem secara permanen di ruang kelas	Bagian SUP BSP menyediakan sarana kegiatan belajar mengajar untuk kelas baru secara permanen dengan rapi, aman, tepat waktu dan berkualitas	Ketersediaan dan keberfungsian lcd proyektor, layar dan soundsytem di kelas Kerapian pemasangan proyektor, layar dan soundsystem Keamanan peralatan penunjang kegiatan belajar mengajar Waktu pengerjaan	Lcd proyektor >= 2700 lumens Tampilan di lcd proyektor terbaca dengan jelas Suara yang di keluarkan dari soundsystem jernih dan jelas Soundsystem tersimpan di almari Waktu pengerjaan maksimal 2 hari kerja	tercapai sesuai dengan kreteria	Apakah kinerja penyediaan sarana penunjang kegiatan belajar mengajar di kelas baru secara permanen dilaksanakan pada masa pandemi ini? Mohon dukungan data yang bisa ditampilkan.
Perbaikan kerusakan sarana kegiatan belajar mengajar di kelas	Menerima laporan kerusakan peralatan sarana penunjang kegiatan belajar mengajar di kelas Melakukan perbaikan kerusakan sarana penunjang kegiatan belajar mengajar Mencatat permasalahan	Penanganan kerusakan sarana kegiatan belajar mengajar di kelas	Bagian SUP BSP menyediakan sarana kegiatan belajar mengajar untuk kelas baru secara permanen dengan rapi, aman, tepat waktu dan berkualitas	Ketersediaan dan keberfungsian lcd proyektor, layar dan soundsytem di kelas Kerapian pemasangan proyektor, layar dan soundsystem Keamanan peralatan penunjang kegiatan belajar mengajar Waktu pengerjaan	Penanganan dilakukan langsung Tampilan lcd proyektor tajam dan jelas Suara yang di keluarkan dari soundsystem jernih dan jelas	tercapai sesuai dengan kreteria	Perbaikan kerusakan sarana kegiatan belajar mengajar di kelas tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik Masukan : Mohon dilampirkan data pendukung dalam formulir sebagaimana telah dibahas bersama.
Perawatan berkala sarana kegiatan belajar mengajar di kelas dan ruang seminar	Menjadwalkan perawatan peralatan Melakukan perawatan peralatan Mencatat kondisi peralatan	Perawatan peralatan di ruang kelas dan ruang seminar	Bagian SUP BSP melakukan perawatan perlengkapan audio/proyektor setiap semester dengan tepat waktu dan berkualitas	Keberfungsian peralatan lcd proyektor, layar dan soundsystem di dalam setiap ruang kelas dan ruang seminar Jadwal Perawatan	Tampilan lcd proyekto rtajam dan jelas Suara yang di keluarkan dari soundsystem jernih dan jelas Kondisi peralatan terawat dengan baik Jadwal Perawatan dilakukan setiap semester	tercapai sesuai dengan kreteria	Perawatan berkala untuk sarana kegiatan belajar mengajar di kelas dan ruang seminar tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik Masukan : Mohon dilampirkan data pendukung dalam formulir sebagaimana telah dibahas bersama.
Penyediaan sarana penunjang kegiatan civitas akademika di	Surve ruang Mengidentifikasi kebutuhan Penyusunan anggaran	Terpasangnya lcd proyektor, layar, dan soundsystem secara permanen di ruang seminar	Bagian SUP BSP menyediakan perlengkapan audio/proyektor di ruang seminar	Ketersediaannya lcd proyektor, layar dan soundsystem secara permanen di ruang seminar baru yang	Lcd proyektor >5000 lumens Tampilan di lcd proyektor terbaca dengan jelas Suara yang di keluarkan dari	tercapai sesuai dengan kreteria	kinerja penyediaan sarana penunjang kegiatan belajar mengajar di ruang seminar baru tercapai sesuai standard.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
ruang seminar baru	Menunjuk rekanan untuk pengadaan peralatan Menjadwalkan pelaksanaan Melaksanakan pemasangan Cek keberfungsian peralatan Menerima BA penyerahan alat dari rekanan	baru	dengan tepat waktu dan berkualitas	berkualitas, rapi, dan lengkap Keberfungsian peralatan lcd proyektor, layar dan soundsystem di dalam setiap ruang seminar	soundsystem jernih dan jelas		Pertahankan kinerja yang sudah baik Masukan : Mohon dilampirkan data pendukung dalam formulir sebagaimana telah dibahas bersama, (atau link yang sudah ada di SIA).
Layanan penggunaan perlengkapan soundsystem dan proyektor di ruang seminar	Menerima surat permohonan peminjaman peralatan Mengarsip surat permohonan Menjadwalkan kegiatan dalam papan agenda Melakukan setting peralatan sesuai permohonan	Layanan penggunaan soundsystem dan proyektor di ruang seminar	Bagian SUP BSP melayani penggunaan soundsystem dan proyektor yang berkualitas dan tepat waktu	Ketepatan waktu persiapan perlengkapan Kualitas setting perlengkapan soundsystem dan proyektor	Lcd proyektor >= 5000 lumens Tampilan di lcd proyektor dapat terbaca dengan jelas Suara yang di keluarkan dari soundsystem jernih dan jelas Perlengkapan siap dipakai H-30 menit	tercapai sesuai dengan kreteria	Kinerja layanan penggunaan perlengkapan soundsystem dan proyektor di ruang seminar tercapai sesuai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik Masukan : Mohon dilampirkan data pendukung dalam formulir sebagaimana telah dibahas bersama, (atau link yang sudah ada di SIA).
Layanan penyediaan perlengkapan soundsystem dan proyektor di luar ruang/out door	Menerima surat permohonan peminjaman peralatan Mengarsip surat permohonan Menjadwalkan kegiatan dalam papan agenda Mengidentifikasi kebutuhan peralatan Melakukan setting peralatan sesuai permohonan	Layanan penyediaan soundsystem dan poyektor di out door	Bagian SUP melayani penyediaan perlengkapan soundsystem yang tepat waktu dan berkualitas	Ketepatan waktu persiapan perlengkapan Kualitas setting perlengkapan audio dan proyektor	Tampilan di lcd proyektor dapat terlihat dengan jelas Suara yang di keluarkan dari soundsystem jernih dan jelas Perlengkapan siap dipakai H-30 menit	tidak tercapai sesuai kreteria, karena masa pandemikini tidak ada peminjaman kegiatan mahasiswa di luar ruangan (out door)	Tidak ada kegiatan, dan tidak ada penilaian untuk kegiatan layanan ini.
Layanan peminjaman kepada mahasiswa perlengkapan audio dan proyektor	Menerima surat permohonan peminjaman peralatan Mengarsip surat permohonan Cek peralatan yang	Peminjaman meeting amplifier, lcd proyektor dan layar	Bagian SUP melayani kebutuhan peminjaman perlengkapan kepada mahasiswa meeting amplifier, lcd proyektor dan	Ketersediaan peralatan yang di pinjamkan Ketepatan peralatan yang di pinjam	Tampilan di lcd proyektor dapat terlihat dengan jelas Suara yang di keluarkan dari soundsystem jernih dan jelas Alat tersedia J-2 jam	tidak tercapai sesuai kreteria, karena masa pandemikini tidak ada peminjaman kegiatan mahasiswa di luar ruangan (out door)	Tidak ada kegiatan, dan tidak ada penilaian untuk kegiatan layanan ini.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	di pinjamkan Menyerahkan peralatan yang di pinjam Menerima kembali peralatan yang di pinjam Cek peralatan yang di pinjam		layar yang tepat				
Layanan Proses perbaikan lcd proyektor dari unit/Prodi yang rusak ke vendor	Menerima lcd proyektor yang rusak dari unit/prodi Mengidentifikasi kerusakan Mengarsip identitas lcd proyektor Membawa lcd proyektor ke rekanan Mengambil lcd proyektor yang sudah selesai di service Cek kondisi lcd proyektor Menyerahkan lcd proyektor ke unit/prodi	Membantu service lcd proyektor dari unit/prodi ke rekanan	Bagian SUP membantu unit/prodi dalam proses perbaikan lcd proyektor yang rusak kepada vendor secara cepat dan tanggap	Terlayannya proses perbaikan LCD dengan cepat Tersedianya LCD cadangan	LCD siap dikirim ke vendor maksimal 2 hari setelah barang diterima oleh Bag Sarpem BPS	tercapai sesuai dengan kreteria	Kinerja layanan proses perbaikan LCD projector dari unit/prodi yang rusak ke vendor, tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Pertahankan kinerja yang sudah baik Masukan : Mohon dilampirkan data pendukung dalam formulir sebagaimana telah dibahas bersama, (atau link yang sudah ada di SIA).
Layanan pengembangan /peningkatan peralatan penunjang kegiatan civitas akademika	Indentifikasi kebutuhan Bon keuangan Pembelian barang Pengerjaan Laporan Pengerjaan Laporan keuangan realisasi Perawatan	Pengadaan /peningkatan perlengkapan	Bagian SUP melayani pengembangan/peningkatan peralatan penunjang secara lengkap dan bermutu	Tersedianya peralatan/kelengkapan yang berfungsi lebih baik	Tersedianya alat yang belum ada Peningkatan spek peralatan	tercapai sesuai dengan kreteria	Kinerja layanan pengembangan/ peningkatan peralatan penunjang kegiatan civitas akademika tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik Masukan : Mohon dilampirkan data pendukung dalam formulir sebagaimana telah dibahas bersama, (atau link yang sudah ada di SIA).
Inventarisasi peralatan yang di miliki oleh unit SUP	Mengidentifikasi peralatan Cek kondisi peralatan	Inventarisasi perlengkapan	Bagian SUP melakukan inventarisasi peralatan penunjang secara berkala dan lengkap	Terinventarisasikannya peralatan	Invetarisasi dilakukan secara lengkap tiap semester sekali	tercapai sesuai dengan kreteria	Kinerja inventarisasi peralatan yang dimiliki oleh SUP tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
							sudah baik Masukan : Mohon dilampirkan data pendukung dalam formulir sebagaimana telah dibahas bersama, (atau link yang sudah ada di SIA).
Layanan pemindah tangan/penghapusan barang elektronik	Menerima surat/telpon untuk melakukan penarikan Melakukan penarikan Mengidentifikasi barang Membuat BA penyerahan barang ke unit Mengirim barang ke kampus III/gudang	Penghapusan barang elektronik	Bagian SUP melayani pemindah tangan/penghapusan barang elektronik unit secara akuntabel	Berpindahnya status inventaris barang Terhapusnya status invetaris barang BA	Tersedian BA penyerahan barang Update data elektronik dilakukan real time	tercapai sesuai dengan kreteria	Kinerja layanan pemindahtanganan/ penghapusan barang elektronik tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik Masukan : Mohon dilampirkan data pendukung dalam formulir sebagaimana telah dibahas bersama, (atau link yang sudah ada di SIA).
Perawatan Kelistrikan kampus	1.Merawat jaringan listrik. Cek kabel listrik memenuhi syarat / tidak. (suhu kabel panas / tidak) Cek sambungan kabel Kendor / tidak , dan Kelebihan beban tidak. 2. Merawat Penangkal Petir Cek kabel Penangkal petir Pakai alat ukur Megger, Bersihkan Kabel dari Korosi atau jamur yg menempel pd sambungan kabel ,dan Lampu pd penangkal petir harus diganti jika mati. 3. Merawat Mesin		1.Penampang kabel harus akurat menurut besar kecilnya Beban yg dipergunakan biar tdk terjadi kebakaran. 2. Penangkal petir sangatlah penting karena untuk melindungi semua alat per ngkat yg berhubungan dengan Elektrik dan jiwa manusia . 3. Kondisi mesin Genset harus siap stanbay karena salah satu alat penunjang kegiatan belajar mengajar. (alat ini satu satunya alat pengganti menyuplai Listrik dari PLN jika	1.2.Dicek setiap 1 tahun sekali 3. Cek solar ,cek air radiator,cek air accu, dan cek oli dlakukan 1 minggu sekali . Ganti Oli, Filter Oli ,dan Filter Solar dilakukan setiap 200 jam Pemakaian. Ganti / bersihkan Filter Udara setiap 200 sampai 400 jam pemakaian. Ganti Air radiator max 1 th. 4. Cek air accu 3 hari sekali. Cek voltase accu. Bateray / accu Jika penggunaanya dirawat dng benar maka bateray itu akan awet missal , accu basah setiap 1minggu dicek airnya jika sudah diambang batas segera di tambah & dicek	1.Ukuran Penampang kabel yg sering dipakai Ukuran penampangNominal mm Beban arus Ampere Maksimal 1.5 15 2.5 25 4 34 6 44 10 60 16 80 25 105 35 130 50 160 70 200 95 245 120 285 150 325 185 370 240 435 300 500 3. Mesin genset untuk tegangan listrik yg dihasilkan Cuma dapat di pakai 80%nya saja karena jika di paksa untuk dipakai sampai 100% mesin akan	1.pemasangan kabel power listrik untuk beban listrik . penampang kabel sudah sesuai dengan kreteria. NAMUN UNTUK TEGANGAN LISTRIK DI KAMPUS III masih kurang baik karena masih ada penurunan tegangan jika pada siang hari hal itu sudah di cari permasalahanya akan tetapi masih belum ketemu hingga saat ini . 2. pengecekan kabel penangkal petir belum terialisasi . 3.penggunaan dan perawatan mesin genset sudah sesuai dengan kreteria. 4. perawatan accu untuk mesin maupun ups sudah tercapai menurut kreteria. 5.trafo listrik TERALISASI dalam	Kinerja perawatan kelistrikan kampus meliputi : pemasangan kabel, pengecekan kabel, penggunaan dan perawatan mesin genset, perawatan accu, trafo listrik, pengencangan baut, dan pembersihan lampu penerangan jalan. Semua item sudah terlaksana sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	Genset. Cek solar,cek oli ,cek air radiator,cek accu, pemanasan mesin, ganti air radiator, ganti oli, ganti Filter oli, dan ganti filter Solar . 4. Merawat Bateray (Accu). Cek air accu. Cek Voltase batray, Cek Ampere, dan Penggantian accu. 5. Merawat Trafo listrik. Cek kekeruhan oli trafo dan disuling utk penggantian oli. 6. Merawat Panel Listrik. Cek suhu pada busbar, breker, dan MCB. Mengencangkan mur baut pada MCB/Breker, Cek beban (Ampere), Cek Voltase,dan Menghitung Kwh meter. 7.Merawat lampu Baik lampu penerangan ruang maupun lampu penerangan jalan & taman Mengganti lampu yang pada mati, mencuci atau membersihkan kerodong lampu, mengecat tiang-tiang lampu yang		listrik dari PLN padam) 4 .Kwalitas bateray / accu untuk stanbay star mesin genset harus diperhatikan dan dirawat dengan baik. karena sumber energy listrik untuk awal star dari mesin genset adalah bateray/ accu itu sendiri. 5. Trafo listrik berkapasitas besar jika lama di biarkan dan tidak ada perawatan akan mudah rusak bahkan bisa sampai terbakar. karena menahan daya/beban besar. Keuntungan perawatan adalah Dapat menekan anggaran pembelian karena oli dapat dipakai hingga benar- benar tidak layak pakai. Memperpanjang trafo. Meningkatkan kerja trafo. 6.Panel Listrik Yg bagus Siap pakai jika di bebani arus listrik 80% dari batas Ukuran Beban Breker Panel tersebut suhu tidak terlalu panas	Voltase. casger accu dibikin otomatis tyme. Penggantian accu ampere harus sesuai dengan beban yg digunakan jangan sampai kurang. 5. Cek kekeruhan oli trafo listrik dan penyulingan dilakukan setiap 2 tahun sekali. 6. Pengencangan dan pengecekan panas pakai termometer tembak . dilakukan setiap 6 bulan sekali . 7.Pencucian tabung lampu / bok lampu, pengecatan tiang lampu, dan pemotongan ranting pohon yang menutupi lampu penerangan bisa dilakukan setiap 1 tahun sekali . 8.Menerima Perbaikan utk power saplay dan stabilizer. Massa stabilnya accu kering jika dipergunakan untuk power UPS paling lama 2 tahun	keberatan beban dan mengakibatkan kerusakan yg fatal. Contoh mesin genset 500Kva menghasilkan pengeluaran tenaga listrik sebesar 750A. Berarti beban arus maxsimum yg harus dipakai sekitar 550A. 4. Batas penggantian accu basah jika di rawat bisa 2 tahun lebih. Batas penggantian accu kering max 2 Tahun . 5. Kita harus tau bagian dr trafo yg harus dirawat dan diawasi . dalam trafo harus mempunyai tegangan tembus >30kv/2.5mm atau 120kv/1cm sesuai setandar PLN. Kenaikan suhu pada ruang sekitarnya tidak boleh lebih dari 60 derajat celcius untuk type conservator dan 55 derajad celcius untuk yg non conversator 6. Rangkaian kabel , Breker ,dan Busbar isi panel harus sesuai ukuran beban listrik yang dibutuhkan . Kerapian kabel panel. Khusus Panel MDP alat ukur Voll meter ,Ampere meter dan Lampu indicator harus terpasang Karena alat itu sangat penting untuk memudahkan kita Membaca & memantau Tegangan dan arus listrik Yang ada. 7. Lampu Penerangan diwajibkan memakai lampu yg hemat energi	kondisi baik 6. pengecangan baut panel belum semuanya teralisasi karena kurang SDM. 7. untuk pembersihan lampu penerangan jalan dan pemotongan dahan pohon yg mengganggu lampu belum semuanya teralisasi karena kurang SDM. 8. sudah tercapai dengan kreteria. Data pekerjaan bisa dilihat melalui link ini : https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GcdhHULY15atfWik4_met134GOEWwJtfNMtqdJckavU/edit?usp=sharing	

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	sudah korosi, memotong ranting yang menutupi lampu penerangan. 8.Merawat Power Saplay (UPS),dan StaBiliser. Dengan cara menerima / melayani perbaikan.		sekitar 50 derajat ke bawah . Panel listrik ada beberapa macem dan penggunaanya. Panel Kwh meter berfungsi untuk mengukur daya pada masing-masing beban.(untuk memantau beban listrik per Unit) Panel capasitor bank berfungsi untuk menurunkan ampere beban motor, menjadikan cosphi 0,99, menghilangkan daya inductive yang ada di motor, menjadikan motor dan stabil,dan bisa menurunkan biaya listrik yang ada di KVAR, bisa turun antara 10% - 30 %. Panel Genset A M F- AT S. Automatic star & stop Genset Fungsi AMF (Automatic Main Failure) adalah : Secara otomatis menghidupkan (star) genset. Ketika suplai dari listrik PLN gagal / padam. Sedangkan Fungsi dari ATS (Automatic Tranfer Switch) adalah secara otomatis		seperti memakai lampu LED dan Exsensial. StandarKebutuhan lumen cahaya yang di butuhkan untuk: R.Perpus 300 - 400 (Lux) R.kerja 300 - 400 (Lux) R.kelas 250 -300 (Lux) R.rapat 300 (Lux) R.Laborat 400 - 500 (Lux) R. Arsip aktif 300 (Lux) Gudang arsip 150 (LuX) 8. Alat UPS dipasang setelah Stabiliser supaya keawetan UPS lebih awet karena tegangan listrik sebelum masuk ke UPS tetap stabil Dan UPS akan menyetabilkan alat kerja jika tiba-tiba listrik PLN padam		

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
			membuka suplay listrik dari genset dan menutup suply listrik dari PLN dan sebaliknya membuka suplay listrik dari PLN dan mentup Suplay dari genset secara otomatis ketika suplai listrik dari PLN kembali. 7. Lampu penerangan adalah salah satu penunjang aktivitas jika suasana gelap seperti dalam pembelajaran dan keindahan taman. Maka lampu penerangan sangat diperlukan, dan untuk hemat ener gi Diperlukan lampu LED yg memakan beban listrik sangat sedikit dan mempunyai Cahaya yg terang. 8. Penting sekali adanya UPS dan Stabiliser karena alat tersebut dapat melindungi alat kerja yg masih berkaitan dengan elektrik yg terganggu oleh tegangan listrik yg tidak setabil dan Tegangan listrik yg sering mati				
Perawatan Perairan kampus	1.Merawat jaringan air Pengecatan ulang pipa - pipa air,		1.Pipa Air harus dicat ulang karena Demi keawetan Pipa. supaya tidak mudah	1. untuk pengecatan pipa air diperlukan waktu 1 tahun sekali .	1. Pipa air sudah kelihatan berkarat keropos segera ada tindakan lanjut.	1. Untuk pengecatan pipa air bersih dan pipa hidran belum semuanya teralisasi	1. Kinerja untuk pengecatan pipa air bersih dan pipa hidran belum tercapai, harap diupayakan

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	penggantian pipa yg kropos , mengganti stop kran /kran yg bocor 2.Merawat Pompa air Sumur & pompa air Bersih,cek kondisi Pompa air,cek kekencangan mur baut dan sekrup, cek bering / laker dikasih pelumas jika rusak diganti, cek kelep jika rusak dapat diganti, cek karet kopel jika aus diganti, pengisian angin untuk hidropur ,dan Perawatan Kompresor angin . 3. Merawat Filter air bersih dari sumur. Diback wass,dicuci, dan diganti jika sudah tidak layak 4. Merawat Grondtank Penampungan Air. Dibersihkan /dikuras 5. Merawat Water Toren + otomatis (electrod & Selenoid). Electrode dibersihkan /di semprot pakai WD 6. Merawat panel Pompa air. Mengencangkan sekrup Swit & Kontaktor		kropos ,dan tidak bocor beserta stop kran /kran yg rusak harus segera diganti. karena jika itu semua bocor maka,suplay air akan terbuang menjadikan pompa air akan bekerja terus dampaknya boros listrik & pompa cepet rusak. 2. Pompa air bersih Harus kerja Automatis jika air kosong maka pompa harus bekerja Karena untuk memenuhi stok kebutuhan air. Di kampus jika pompa tidak bekerja maka air akan kosong & kegiatan kampus pun akan teganggu. 3. Air sumur di kampus Paingan sangat mengan dung kadar Besi . jadi air sumur yang langsung ditampung akan mengendap & mudah kotor. Efek dari itu akan mengganggu jaringan air didalam pipa akibatnya pipa akan menjad buntu. Maka perlu proses penyaringan lewat filter	2. Merawat mesin pompa: Pengisian Angin pada tabung hidropur, membersihkan ruangan pompa dilakukan 2 hari sekali. Pengurasan sumur dalam atau sumur boor dilakukan 6 bulan sekali, untuk kampus paingan dan untuk kampus mrican bisa dilakukan setiap 1 tahun sekali. 3. untuk melakukan pencucian filter / penyaring air dilakukan setiap 2 atau 3 hari . dan untuk penggantian media filter bisa dilihat dari kondisi fisik media tersebut jika sudah tidak layak pakai maka harus diperbaharui biasanya waktu penggantian kurang lebih sekitar 1Th. 4. Membersihkan groutank bak penampungan air dilakukan 1 tahun sekali . 5. Membersihkan Atau pengurasan Water toren dapat dilakukan kurang lebih 6 Bulan. Beserta alat Automatis electrodenya. 6. Merawat panel pengendali motor Pompa otomatis dilakukan setiap 2 hari bersama ngecek Mesin pompa. 7. Merawat mesin air Siap minum (RO) Filter Tridmen Setiap 3 hari sekali dicuci / di backwass.	Stop kran / kran bocor segera diganti. 2. Mesin pompa dibwel bawah tanah biasanya memakai merk GRondfos Karena keunggulan daya pendorong lebih kenceng dan lebih awet. Hemat energy listrik karena beban arus lebih kecil. Tekanan angin pada tabung hidropur harus $\frac{3}{4}$ dari isi air dalam tabung karena untuk membantu daya dorong air ke atas water toren. Pompa sumur minim harus ada 2 unit karena untuk menjaga jika ada kerusakan masih ada yg bisa nyupali air dan yg rusak bisa dibenai. 3. Air sumur harus jernih dan tidak mengandung kadar besi yg terlalu tinggi agar dalam bak penampungan air dan bak ember yg dipergunakan untuk mencuci di toiled kampus akan tetap bersih . juga jika lari ke filter air minum sudah tidak terlalu kotor dan layak untuk menjadi air siap minum. 4. Groundtank harus bersih dari kotoran, baik dari sampah sampai kotoran hewan karena Grondtank merupakan tampungan / simpanan air Yang akhirnya dipakai untuk kebutuhan sehari- hari oleh kampus. 5. begitu pula dengan water torn sama persis kegunaanya seper ti grontank. Cuma bedanya groutank di bawah dan water toren di atas . sedangkan water toren merupakan cadangan air yg di miliki oleh perUnit. dan	karena kurang SDM. 2.sudah teralisasi / tercapai menurut kreteria. 3.sudah teralisasi / tercapai menurut kreteria. 4.untuk pengurasan bak groutank belum semuanya teralisasi karena kurang SDM. dan suasana masih dalam keadaan pandemi 5.belum semuanya teralisasi karena kurang SDM. 6.sudah teralisasi / tercapai menurut kreteria. 7.sudah teralisasi / tercapai menurut kreteria. 8.untuk perawatan kolam ikan besar di kampus paingan belum semuanya teralisasi karena kurang SDM. Data pekerjaan bisa dilihat melalui LINK ini : https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GcdhHULY15atfWiK4_met134GOEWwJtfNMtqdJckavU/edit?usp=sharing	untuk ditingkatkan dengan cara kerjasama dengan pihak ke 3 (outsourcing) 2. Kinerja perawatan mesin pompa tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 3. Kinerja pencucian filter/ penyaringan air tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 4&5. Pembersihan ground-tank & watertorn belum terlaksana, harap diupayakan untuk ditingkatkan dengan cara kerjasama dengan pihak ke 3 (outsourcing). 6. Perawatan panel pengendali motor pompa otomatis tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik 7. Perawatan mesin air RO tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 8. Kinerja perawatan kolam ikan besar di kampus paingan belum semuanya teralisasi, upayakan peningkatannya dengan kerjasama dengan pihak ke 3 (outsourcing)

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	memgencangkan sekrup pada breker MCB. Lampu indicator sinyal diganti jika mati. 7. Merawat filter air minum mesin RO. Di back wass, penggaraman, ganti filter Kecil, ganti filter besar, filter Tridmen, dan penggantian lampu UV (ultrafoled Pembunuh kuman) pengetesan kadar Air dan TDS (Total Dissolved Solids) 8. Merawat filter air Kolam beserta Pompa sirkulasi. Diback wass membersihkan filter dari lumpur dan sampah, cek kondisi pompa Sirkulasi.		yg hasilnya air menjadi jernih. 4.Grountank air harus bersih biar jauh dari bibit penyakit & kuman ,air pun akan kelihatan jernih dan saluran air pun akan jadi lancar karena tidak ada yg menghalangi. 5.Water toren harus bersih supaya keawetan tempat terjamin dan otomatis harus kerja dengan baik karena airpun tidak terbuang sia-sia ,tidak membasahi ruang kelas agar tidak mengganggu kenyamanan belajar mengajar. 6. swit danpengendali motor pompa jika semuanya Normal kinerja pompa pun akan lancar. 7. Air siap minum harus bener-bener teruji bebas dari kadar berat logam dan bakteri supaya tidak menimbulkan penyakit dan palah memberi kesehatan tubuh . Air ini memang disediakan untuk mahasiswa karena program ini membantu memberikan	penggaraman dapat dilakukan setiap 1 bulan sekali utk menghilangkan kerak yg menempel pada media Filter. Penggantian filter spon tergantung kondisi Fisik jika kondisi sudah kelihatan keruh maka segera diganti . begitu pula filter keramik yg harus diganti kurang lebih 1 tahun akan tetapi jika kondisi belum ada 1 tahun sudah kotor bisa diganti langsung . Filter besar untuk penggantian seperti filter keramik. 8.Perawatan air Kolam Dapat dilakukan mencuci filter dan mengambil sampah di filter utama ini dapat dilakukan setiap hari	menyuplai air ke kran - karan toiled dengan cara system grafitasi. Luapan air water toren harus dibuat kontroksi langsung bisa ke pembuangan peresapan supaya air tidak lari kemana-mana. 6.jika air di bak gronteng dan water toren penuh suplai air dari pompa akan mati sendiri dan jika air berkurang maka air dari pompa akan hidup sendiri dan memenuhi bak grondtank / bak water toren itu dengan normal. Brarti panel pompa pengendali berjalan dengan baik. 7. Standar internasional ukuran temperature TDS kurang lebih 50 TDS. Jika hasil uji air produksi Ro sudah mencapai 50 apalagi dibawahnya berarti sudah layak di minum. Kemudian bakteri dan kuman harus dimatikan memakai lampu UV (ultraviolet) 8. Air kolam taman bebas lumut, bebas sampah,dan bebas dari perubahan warna menjadi coklat keruh /hijau lumut. Sirkulasi harus berjalan dengan baik		

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
			kesehatan kpd mahasiswa supaya dalam menempuh pendidikanya bisa lancar & cepat berhasil. 8. Air kolam harus kelihatan jernih dipandang mata karena kolam yang indah dan bersih adalah salah satu wujud taman yang asri untuk membentuk suasana kampus menjadi elexgan nan sejuk.				
Perawatan Emergensi Pemadam kebakaran	Merawat Emergensi Kebakaran . Cek alarem kebakaran dari accu Emegenci Alarem , semok detektor masih normal atau tidak, cek tabung appar batas pakai. Mencoba selang hidran ,mengecek jaringan pipa hidran dan pengecatan,mengecek mesin pompa hidran, disel pompa hidran , Merawat Disel Pompa air hidran. Cek air radiator,cek oli, Cek solar , cek Air accu , pemanasan mesin genset dan dicoba		Suatu gedung instansi harus dilengkapi dengan pengaman dan petunjuk evakuasi berdasarkan K3.maka diperlukan perlengkapan alat dan menejemen SDM yang mewardahi	Petunjuk Evakuasi harus Jelas, baik tangga darurat maupun Titik kumpul. smook detector dapat di uji dng memberi asap atau pemanas 1 tahun sekali . alarem harus bisa kerja dgn normal Tabung appar harus di priksakan tanggal kaduluarsonya. Biasanya 1 tahun sekali diganti gasnya. Pengetesan selang hidran dapat dilakukan 6 bulan sekali dng cara untuk siram - siram lapangan sekalian untuk mengetes kekuatan dorong pompa hidran	Unit gedung bertingkat harus mempunyai / dilengkapi dengan keselamatan jiwa manusia. Punya tangga darurat, Punya alarem pemadam Punya petunjuk evakuasi Panel- panel selang hidran sampai ke pompa hidran yg selalu stanbay. Appar pemadam kebakaran . Alat pendukung keselamatan petugas lapangan	Petunjuk Evakuasi , alat Pemadam Selang hidran, dan alarem kebakaran dan sensornya sudah terlaksana ada 50 % dalam gedung gedung Sanata Dharma . mungkin perlu tambahan untuk gedung yang belum terpasang. dikampus I sumber untuk Air Hidran Belum Ada masih perlu perhatian . sedang untuk Tabung Appar belum Jelas untuk Perawatanya. karena SOP perawatan ada di bagian (ME) tapi yg merawat di bagian Satpam	Masukan : Karena petunjuk evakuasi, alat pemadam selang hidran dan sensor baru terlaksana 50%, maka perlu adanya fasilitas tersebut. Mohon di TA 2022 diajukan anggarannya. Perawatan tabung Appar perlu dipastikan siapa yang bertanggungjawab
Perawatan mesin pendingin ruangan di	1.Merawat AC Ruang Servis dng mencuci		pendingin ruang /AC, kipas adalah salah satu alat pendukung	1.Kapasitas / ukuran ruang yg ber AC harus	Rumus utk mengukur Pemasangan AC ruang	1.untuk perawatan AC sudah teralisasi 60 persen karena kendala	1. Masukan : Perlunya ditinjau ulang lagi standard layanan perawatan AC

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
kampus	indoor dan outdoor AC, serta filter. Ganti bering kipas, ganti kompresor jika rusak. cek tekanan gas, cek ampere dan cek voltase 2. Merawat Kipas angin. membersihkan dari debu, mengganti bering 3. Merawat Dispenser. Jika dispenser tidak berjalan normal kemudian diperbaiki dan memperbaiki kesing yg sudah kerosok diganti plat 4. Merawat Kesing /bodi AC. Mengecat ulang kesing yg sudah korosi		kegiatan belajar mengajar yang memberi suasana panas agar supaya dalam proses belajar mengajar dalam mentranfer materi mudah ditangkap. Kapasitas AC harus sesuai dengan besar Ruang dan alat yg dipakai beserta banyaknya orang supaya memenuhi syarat.	seimbang dengan kapasitas AC yg dipergunakan. Jika ukuran Ruang 3mx4m berarti AC yg digunakan sebesar kurang lebih 3/4 Pk itu aja masih dilihat dari penggunaannya mau dipakai untuk ruang yg banyak perangkat elektrik atau tidak. Berarti jika ada alat perangkat yang menghasilkan panas maka kapasitas AC di naikan lagi. biar hasil kerja AC tersebut bisa maksimal maka ada perumusannya untuk menghitung ruang yang perlu pendingin /AC. Hemat listrik dan Keawetan AC terletak pada cara memakai AC itu sendiri. Suhu pada remot AC harus Diseting 23-24 derajat celcius. Karna kompresor AC supaya tidak terlalu lama dalam bekerja. Dalam menghidupkan AC sebaiknya kondisi suhu harus di posisi tinggi antara 28-30 derajat Celsius. Dan jika mau mematikan AC sebaiknya kondisi suhu pada remot juga di naikan dulu sekitar 28-30 derajat celcius. Ruang harus tertutup tidak boleh ada pintu terbuka. Ruangan harus bebas dari asap. D.2.Kipas angin kelas - kelas di bersihkan setiap liburan semester. Jadi tiap 6 bulan sekali.	Panjang ruang x lebar ruang x 500Btu. Tapi rumus ini berlaku untuk ketinggian atap ruang yg standar sekitar 2.5m s/d 3 m. contoh, ruangan 3mx4mx500 btu = 12m x 500btu= 6000 btu. Maka kapasitas AC diperlukan 3/4 pk. Untuk menentukan kapasitas AC bisa lihat pada label di bawah ini Ac 1/2 pk 5000 Btu Ac 3/4 pk 7000 Btu Ac 1 pk 9000 Btu Ac 1.5 pk 12000 Btu Ac 2 pk 18000 Btu Ac 2.5 pk 24000 Btu	masa pandemi dan tdk pernah terpakai semasa pandemi ini 2.sudah teralisasi / tercapai menurut kriteria. 3.sudah teralisasi / tercapai menurut kriteria. 4.untuk pengecatan casing AC yg sudah karat belum semuanya teralisasi karena kurang SDM. Data pekerjaan bisa dilihat melalui LINK ini : https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GcdhHULY15atfWiK4_met134GOEWwJtfNMtqdJckavU/edit?usp=sharing	untuk masa pandemi maupun kondisi normal. Bersama SPMAIP kita akan tinjau ulang standard ini di TA 2022. 2. Kinerja perawatan kipas angin tercapai sesuai standard. 3. Kinerja dispenser tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik 4. Kinerja pengecatan casing AC, mohon diupayakan capaiannya. Mungkin bisa dilakukan kerjasama dengan pihak ke 3 (outsourcing)?

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
				D.3. Merawat dispenser Jika ada permintaan pembenahan dari pengguna. D.4. Kondisi Casing ac juga perlu diperhatikan agar awet dlm penggunaannya. Dilihat dari fisik casing ac jika cat sudah memudar dan berkarat maka baru diadakan pengecatan ulang			
Perawatan Telepon kampus	1. Merawat jaringan Telepon .mengganti kabel yg sudah tdk layak 2. Merawat PABX Central Telepon . meyemprot dan mefakum debu yng menempel pada PCB, member suhu dingin agar mesin tidak mudah panas , dan member oli pada bering kipas pendingin . 3 .Merawat /Servis Pesawat Telepon .Membersihkan pesawat telepon dan memberi pewangi. 4. Merawat Panel Telepon . Membersihkan korosi pada soket LSA / sambungan kabel dan mengencangkan sekrup		Alat komunikasi sangatlah penting untuk fasilitas suatu kantor instansi karena koordinasi sangat diperlukan dalam suatu pekerjaan . pesawat telepon harus siap pakai, tidak boleh ada gangguan dari sinyal yang mengakibatkan suara tidak jelas dan hasil pendengaran tidak maksimum yg bisa menimbulkan masalah	1 merawat jaringan Telepon Analog. Bisa dilakukan setiap 1 tahun sekali untuk mengecek sambungan pada LSA yg sudah menjamur dan di buat rumah semut kemudian di bersihkan memakai WD 40 . 2. Membersihkan Dbu pada Central PABX dapat dilakukan setiap 3 bulan sekali . 3. membersihkan pesawat telpon sambil mengecek kabel pada konektor pesawat telepon dapat dilakukan setiap 8 bulan sekali . 4. Membersihkan Panel dan mengencangkan sambungan pada panel telepon bisa dilakukan setiap 3 bulan sekali bersamaan mengecek jaringan kabel telepon	Dapat Menghasilkan Suara yang jelas bila di dengar dan dapat membuat komunikasi dengan lancar dalam suatu pekerjaan	Perawatan telepon sudah diambil alih oleh BABS I . Perlunya revisi standard yang sesuai pada TA 2022 bersama SPMAIP	Kegiatan/layanan ini sudah ditangani BAPSI.
Perawatan Mesin Lift kampus	Merawat Mesin Lift Cek Kontrol pengendali , cek Motor , cek Kawat seling , cek emergensi		Mesin lift selalu stanby untuk alat tranfortasi antar lantai . karena sangat penting untuk membantu aktifitas	merawat mesin lif dilakukan setiap 2 minggu sekali oleh petugas dari KONE	Mesin lif selalu berjalan dengan normal. Dan selalu aman jika dipakai	1. sudah teralisasi / tercapai menurut kriteria. 2. lift barang di gudung Auditorium tidak Evisien Untuk di Rawat Karena Lift semenjak	1. Kinerja layanan perawatan lift tercapai sesuai standard, ada kerjasama dengan pihak ke 3. 2&3&4. Perlu di cek ulang

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
			kerja. Apalagi untuk orang cacat ,lansia dan angkut barang ke atas maupun turun. Mesin lift yang dipergunakan harus sesuai standar K3 Lift yg disahkan oleh DEPNAKER			Pemasangan baru Tdk pernah dipakai. kemungkinan Jika tidak Terpakai bisa di pindah ke gedung yg lebih Membutuhkan. 3. untuk anggaran perawatan lift sebaiknya di tambai jangan palah dikurangi karena jika ada kerusakan bisa langsung diperbaiki (anggaran perawatan lift kurang) 4.untuk lift kampus III LI kelas , LII kelas dan L lab perlu Abgreed karena untuk Seperpat sudah tdk keluar lagi yg TYPE itu Data pekerjaan bisa dilihat melalui LINK ini : https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GcdhHULY15atfWiK4_met134GOEWwJtfNMtqdJckavU/edit?usp=sharing	terkait beberapa lift di Perpustakaan (lift barang), Lift yang sudah out off date (spare part sulit dicari).
Melayani Perbaikan alat yang masih berhubungan dengan JOB Mekanikal dan Elektrikal	Melayani Perbaikan - membenai jaringan listrik ,lampu penerangan, saklar,stop kontak, perpanjangan stop kontak UPS power saplay,dan stabilizer. - membenai jaringan Telepon,dan Pesawat telepon , - Membenai jaringan air , mengganti Stop kran dan kran - Membenai AC,kipas angin,dispenser	Pelayanan perbaikan yg baik harus mempunyai tanda bukti surat permintaan dan surat terlaksananya perbaikan atau dokumen foto bahwa telah ada kerusakan dan perbaikan yg dilaksanakan. Diutamakan kerapian, keselamatan kerja,dan koordinasi.	Mengganti alat yang rusak dengan seperpat yg bagus kualitasnya. Harus ditangani dengan semaksinmal mungkin supaya alat tersebut tetap terjaga keawaetanya	Menjadikan alat yg rusak normal lagi semaksimal mungkin	1.sudah teralisasi / tercapai menurut kreteria. Data pekerjaan bisa dilihat melalui LINK ini : https://docs.google.com/spreadsheets/d/1GcdhHULY15atfWiK4_met134GOEWwJtfNMtqdJckavU/edit?usp=sharing	Kinerja layanan perbaikan jaringan listrik, lampu dll tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik.	
Melayani	Pemasangan		Kerapian dalam	Di butuhkan kerapian	Ukuran bahan dan kualitas	1.sudah teralisasi /	Kinerja layanan

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Pemasangan Baru	jaringan listrik stop kontak dan jaringan lampu penerangan , pemasangan jaringan listrik untuk lab-lab computer . Pemasangan Jaringan Air baik air bersih untuk Toiled dan siram-siram maupun air siap minum Melayani Pemasangan jaringan Telepon . Melayani Pemasangan Alat pendingin AC,& kipas angin		Pemasangan,profesion alisme, Penuh tanggung jawab dan Mempunyai keslamatan kerja. Memberi kepuasan pengguna Melaksanakan SOP yg dimiliki	dalam merangkai jaringan . dipastikan kualitas Standar nasional Indonesia (SNI). Dipastikan ukuran yg dibutuhkan agar tidak ada bahaya kecelakaan	yg dipasang harus memenuhi syarat . ketentuan hari pemasangan dan target pemasangan	tercapai menurut kreteria.	pemasangan baru untuk jaringan listrik beserta kelengkapannya, tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Mohon dilengkapi dengan data pendukung (daftar permintaan pemasangan dan hasilnya).
Pelayanan Kegiatan kampus	Melayani Peminjaman - Lampu penerangan tenda . - Lampu Laigting Panggung LED - Perpanjangan kabel stop kontak - Kipas angin - Mesin genset keci l kapasitas 500watt Melayani keperluan kegiatan yg berkepentingn dengan kegiatan di auditorium missal; Memberi fasilitas AC , menyediakan stok listrik dengan kapasitas mesin Genset , dan Menyediakan perpanjangan stop kontak		Mempunyai keramahan dalam pelayanan . Membantu dlm pemasangan dan berkoordinasi. Mencatat kebutuhan yang Dipergunakan. Memberi kenyamanan pada pengguna Tepat waktu dalam mempersiapkan	Melayani dengan ramah ,memberi pengarahsan dalam peminjaman alat ,memberi kepuasan pada pengguna,dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan	Terlaksananya acara bisa berjalan dengan lancar	1.sudah teralisasi / tercapai menurut kreteria.	Kinerja layanan kegiatan kampus tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Mohon dilengkapi dengan data pendukung (daftar permintaan dan layanannya).
Pengadaan barang investasi (prasarana dan sarana) dan administrasinya	1. Pengecekan data RAB investasi dari unit -unit 2. Verifikasi data RAB Investasi yang	Layanan pengadaan barang dan jasa bagi unit-unit	BPS menyelenggarakan pengadaan barang investasi (prasarana dan sarana) berlangsung tepat	1. Ketersediaan SOP Pengadaan Barang Investasi (Prasarana dan Sarana) dan Administrasinya	1. Dokumen SOP Pengadaan Barang Investasi (Prasarana dan Sarana) dan administrasinya ada 2. Waktu yang diperlukan	Karena kondisi pandemi maka ketepatan waktu pengadaan barang investasi menjadi mundur yang biasanya	Secara prinsip beberapa tahapan pengadaan barang investasi yang dilaksanakan (dokumen pengadaan, kewajaran harga, spesifikasi kuantitas

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	kurang lengkap ke unit-unit 3. Penentuan Pelaksana pengadaan barang investasi (BPS, BPS dgn unit, unit sendiri) 4. Penentuan cara pengadaan barang investasi (lelang, penunjukan langsung, penunjukan tidak langsung, membuat sendiri) 5. Penentuan waktu (tahap 1, 2, dst) pengadaan barang investasi 6. Penentuan tim pengadaan barang/jasa 7. Pembuatan dokumen pengadaan 8. Pelaksanaan langkah-langkah pengadaan barang investasi untuk masing-masing pelaksana, cara dan waktu (tahap) pengadaan barang investasi 9. Administrasi realisasi AB investasi 10. Laporan pengadaan barang investasi		waktu dengan harga wajar serta spesifikasi, kuantitas, dan kualitas barang investasi (prasarana dan sarana) yang diadakan sesuai dengan yang direncanakan, serta akuntabel	2. Ketepatan waktu pengadaan 3. Kewajaran harga barang investasi 4. Spesifikasi, kuantitas, dan kualitas barang investasi 5. Keterserapan anggaran investasi 6. Akuntabilitas keuangan realisasi anggaran investasi 7. Laporan Realisasi AB Investasi bulanan 8. Laporan Prasarana dan Sarana (Barang Investasi) 9. Kepuasan pengguna layanan	untuk melakukan pengecekan sd. penunjukan pemenang paling lama 30 hari kerja. a. Penentuan pelaksana pengadaan barang investasi terselesaikan paling lama 1 (satu) minggu setelah RAPB disetujui b. Penentuan cara pengadaan barang investasi terselesaikan paling lama 1 (satu) minggu setelah RAPB disetujui c. Penentuan waktu (tahap 1, 2, dst) pengadaan barang investasi terselesaikan paling lama 1 (satu) minggu setelah RAPB disetujui 3. Realisasi AB Investasi bulanan paling lambat tanggal 15 4. Laporan Evaluasi Realisasi AB investasi bulanan paling lambat tanggal 15 5. Keterserapan anggaran investasi minimal 95% 6. Laporan Realisasi AB Investasi disahkan oleh Yayasan 7. Rerata skor penilaian oleh penerima layanan 3,5 dari skala likert 5.	20 hari sudah selesai bisa menjadi 2 bulankarena barang di pasaran banyak yang kosong dan harga barang naik semua 1. SOP Tersedia 2. 20 hari kerja bisa tersedia tapi karena Pandemi pengadaan waktunya tidak menentu karena barang banyak yang kosong di pasaran 3. Kewajaran harga barang menggunakan acuan HPS dan survei pasar dan ekatalog 4. Spesifikasi, kuantitas dan kualitas barang investasi sesuai dengan spesifikasi yang ditulis oleh unit terkait 5. Keterserapan anggaran 97% yang 3% tidak terlaksana sebagian besar anggaran investasi Unit Kegiatan mahasiswa karena selama pandemi tidak ada UKM yang aktif 6. Akuntabilitas terjamin karena diawasi oleh WR 2 dan Yayasan 7. Laporan Realisasi AB Bulanan selalu kerja sama dengan yayasan untuk saling croscek data 8. Laporan Prasarana dan sarana akan disahkan oleh Yayasan 9. Kepuasan pengguna layanan baik 10. Pengadaan barang investasi melalui http://bps.usd.ac.id/bps/	dan kulaitas barang, keterserapan anggaran, akuntabilitas keuangan dan laporan realisasi RAB investasi); tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. hanya karena situasi pandemi maka ketepatan waktu pengadaan belum tercapai sesuai standard. Kita akan evalasi lagi pada saat kondisi normal/new normal..
Inventarisasi barang investasi sarana dan administrasinya	1. Menerima laporan pengadaan barang investasi	Layanan inventarisasi barang bagi unit-unit dan	1. BPS melaksanakan inventarisasi pengadaan barang	1. Ketersediaan SOP Inventarisasi Barang investasi	1. Dokumen SOP inventarisasi barang Investasi ada	Inventarisasi agak mundur waktunya karena pandemi, tidak bisa mendatangi lokasi	Kinerja layanan inventarisasi barang investasi (terkait waktu penyelesaian) belum

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	2. Menerima laporan perubahan kepemilikan status barang investasi unit 3. Menginventarisir barang investasi yang diadakan 4. Menginventarisir barang investasi yang mengalami perubahan kepemilikan 5. Memberikan penanda atas barang yang sudah diinventarisir	administrasinya	investasi dengan cepat dan akurat 2. BPS mencatat perubahan inventarisasi kepemilikan barang investasi dengan cepat dan akurat	2. Kecepatan waktu proses inventarisasi barang investasi 3. Keakurasian inventarisasi barang investasi	2. Proses inventarisasi barang investasi diselesaikan paling lambat 5 hari kerja setelah laporan pengadaan barang investasi diterima 3. Proses inventarisasi barang investasi dilaksanakan dengan memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Asset (SIMA)	barang berada karena PPKM 1. SOP inventarisasi sudah tersedia 2. BPS melakukan pencatatan inventarisasi lewat program http://bps.usd.ac.id/bps/ dan mendatangi lokasi barang dan menempel sticker inventarisasi 3. Proses inventarisasi barang investasi dilaksanakan dengan menggunakan website http://bps.usd.ac.id/bps/	tercapai sesuai standard karena pandemi. Diupayakan dalam kondisi new normal inventarisasi dalam berjalan sesuai dengan standard. Ketersediaan Dokumen Inventarisasi dan pemanfaatan Sistem Informasi telah tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik
Inventarisasi tanah, gedung dan ruang serta administrasinya	1. Menerima informasi penambahan tanah dan gedung baru dari Yayasan 2. Menerima informasi penambahan atau perubahan ruang dari Wakil Rektor II 3. Melakukan pendokumentasian ruang ke dalam Sistem Informasi Manajemen Asset (SIMA)	Layanan Inventarisasi tanah, gedung dan ruang serta administrasinya	BPS melaksanakan inventarisasi tanah, gedung dan ruang serta administrasinya dengan cepat dan akurat	1. Ketersediaan SOP Inventarisasi tanah, gedung dan ruang 2. Kecepatan waktu proses inventarisasi tanah, gedung dan ruang serta administrasinya 3. Keakurasian inventarisasi tanah, gedung dan ruang serta administrasinya	1. Dokumen SOP inventarisasi tanah, gedung dan ruang ada 2. Proses inventarisasi tanah, gedung dan ruang diselesaikan paling lambat 30 hari kerja setelah laporan pengadaan tanah, gedung dan ruang diterima 3. Proses inventarisasi tanah, gedung dan ruang dilaksanakan dengan memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Asset (SIMA)	1. SOP nventarisasi tanah, gedung dan ruang tersedia 2. Proses inventarisasi tanah, gedung dan ruang diselesaikan paling lambat 30 hari kerja setelah laporan pengadaan tanah, gedung dan ruang diterima 3. Proses inventarisasi tanah, gedung dan ruang dilaksanakan dengan memanfaatkan program http://bps.usd.ac.id/bps/	1. Ketersediaan SOP Inventarisasi tanah, gedung dan ruang terpenuhi sesuai standard. 2&3. Kinerja layanan proses inventarisasi tanah, gedung dan bangunan dengan menggunakan Sistem Informasi yang ada, tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
Perawatan bangunan gedung dan fasilitas umum kampus	1. Menerima surat permohonan perawatan 2. Cek Lokasi permasalahan 3. Berkoordinasi tenaga terkait dengan profesinya 4. Berkoordinasi dengan pihak terkait untuk permasalahan yang	1. Perawatan bangunan 2. Perawatan fasilitas umum kampus	Bag Sarana Fisik melakukan perawatan sarana Fisik bangunan luar dan bangunan dalam secara cepat, berkala dan tuntas dengan bahan pengganti yang berkualitas	1. Waktu cek lokasi 2. Tingkat penyelesaian/ ketuntasan perawatan 3. Ketersediaan jadwal perawatan 4. Barang siap untuk digunakan 5. Kepuasan pengguna layanan	1. Cek lokasi dilakukan paling lambat 1 hari kerja setelah menerima permohonan 2. Perawatan diselesaikan secara tuntas minimal berfungsi seperti sedia kala 3. Kualitas material yang dibeli minimal sama dengan barang yang lama 4. Jadwal perawatan disusun pada awal periode /TA	1. Cek lokasi sesuai standar yang ditetapkan 2. Perawatan dilakukan sesuai standar dan tuntas. 3. Kualitas material pengganti yang digunakan sesuai dengan fungsinya. 4. Ada jadwal perawatan yg tersusun. 5. Supervise mingguan berjalan sesuai kriteria	Kinerja perawatan bangunan gedung dan fasilitas umum kampus terkait dengan : 1. Pengecekan lokasi tercapai sesuai standard. 2. Perawatan diselesaikan tuntas, dan dapat berfungsi kembali, 3. Kualitas material baru, sama dengan kualitas material lama. Hasil Ketiga kinerja ini

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	husus (besar) 5. Pelaksanaan perawatan (outsourching ataupun internal) 6. Pelaporan pelaksanaan perawatan				5. Ada jadwal supervise Mingguan 6. Skor hasil penilaian kepuasan pengguna layanan 3.5 dari skala likert 5	mohon dilengkapi dengan data pendukung dalam form sebagaimana telah dipelajari bersama. 4&5 Kinerja perawatan sudah terlaksana dan didukung dengan jadwal. Pertahankan kinerja yang sudah baik	
Perbaikan bangunan luar dan bangunan dalam dan fasilitas umum kampus	1. Menerima surat permohonan perbaikan 2. Cek Lokasi perbaikan/ renovasi 3. Berkoordinasi tenaga terkait dengan profesinya 4. Berkoordinasi struktur dan organisasi dan biro terkait permasalahan khusus 5. Pelaksanaan perbaikan (outsourching ataupun internal) 6. Pelaporan pelaksanaan perbaikan	1. Perbaikan bangunan luar 2. Perbaikan bangunan dalam	Bag Sarana Fisik melakukan perbaikan sarana Fisik luar dan bangunan dalam secara cepat, berkala dan tuntas dengan bahan pengganti yang berkualitas	1. Waktu cek lokasi permasalahan perbaikan 2. Tingkat penyelesaian perbaikan 3. Ketersediaan jadwal perbaikan 4. Kepuasan pengguna layanan	1. Cek lokasi dilakukan paling lambat 1 hari kerja setelah menerima permohonan perbaikan 2. Perbaikan diselesaikan secara tuntas minimal berfungsi seperti sedia kala 3. Kualitas material yang dibeli minimal sama dengan barang yang lama 4. Ada pengawasan perbaikan 5. Ada jadwal supervise Mingguan 6. Skor hasil penilaian kepuasan pengguna layanan 3.5 dari skala likert 5	1. Cek lokasi sesuai standar yang ditetapkan 2. Perbaikan dilakukan sesuai standar dan tuntas, serta berfungsi seperti sedia kala. (Kegiatan perbaikan terekam dalam http://bps.usd.ac.id/bps/ menu Laporan kerusakan/permintaan. Usulan : Dalam sistem ini perlu ditambahi menu utk bisa dicetak /di informasikan ke pelaksana pekerjaan. 3. Kualitas material pengganti sudah sesuai standar 4. Pengawasan perbaikan sesuai standar/kriteria 5. Supervise mingguan berjalan sesuai kriteria	1. Kinerja pengecekan lokasi tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2&3. Kinerja perbaikan tercapai sesuai standard. (Mohon dicek untuk penyelesaian penggantian lantai keramik di Kampus 1 apakah sudah sesuai dengan target yang ditetapkan)? Adanya usulan untuk pengembangan dalam Sistem Informasi yang ada di BPS utk TA 2022 (penambahan fitur). 4&5 Pengawasan perbaikan dan supervisi mingguan terlaksana sesuai standard. Apakah ada data pendukung yang membantu untuk mengontrol kegiatan tersebut? Mohon dilampirkan untuk periode berikutnya
Pengembangan Sarana Fisik bangunan luar dan bangunan dalam dan fasilitas umum kampus	1. Menerima surat permohonan pengembangan 2. Perencanaan Pengembangan	Pengembangan Luar dan Bangunan dalam	Bag Sarana Fisik melaksanakan pengembangan sarana Fisik sesuai dengan kebutuhan secara terencana dan akuntable	1. Studi kelayakan 2. Ketersediaan Perencanaan Pengembangan 3. Tingkat penyelesaian	1. Studi kelayakan diselsiakan paling lambat 12 hari kerja 2. Perencanaan Pengembangan diselesaikan paling lambat 50 hari kerja	1. Sudah sesuai dengan standar/kriteria 2. Sesuai dengan kriteria. 3. Sesuai dengan standar yg ada. 4. Tercapai sesuai	Kinerja pengembangan sarana fisik bangunan luar dan bangunan dalam fasilitas kampus meliputi : * Studi kelayakan, * perenc dan pengemb, * penyelesaian pengemb

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	3. Pelaksanaan Pengembangan 4. Pelaporan pelaksanaan Pengembangan			pengembangan 4. Ketersediaan laporan pengembangan 5. Kepuasan pengguna layanan	3. Penyelesaian Pengembangan paling lambat 6 bulan (150 hari kerja) 4. Penyusunan Laporan Pelaksanaan Pengembangan paling lambat 25 hari kerja 5. Skore dari penilaian kepuasan pengguna layanan 3,5 dari skala likert 5.	kriteria.	* Penys Laporan terlaporkan terselesaikan sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Mohon lampiran data pendukung yang ada dilengkapi sesuai dengan tahapan (1sd4)
Peminjaman peralatan untuk kegiatan USD	1. Menerima surat permohonan peminjaman 2. Mengecek barang/alat yang akan dipinjamkan 3. Menyerahkan barang yang dipinjamkan kpd mahasiswa 4. Menerima jaminan dan berita acara peminjaman barang	Melayani peminjaman peralatan untuk kegiatan kmhs dan umum internal USD	Bagian sarana Fisik melayani peminjaman peralatan untuk kegiatan kemahasiswaan dengan baik	1. Kepastian pemberian pinjaman 2. Daftar Inventaris yang dapat dipinjamkan	1. Persetujuan peminjaman diinformasikan paling lama 2 hari kerja setelah pengajuan diterima 2. Peralatan diserahkan sesuai pengajuan	Pada semester ini tidak ada peminjaman scaffolding oleh mahasiswa karena adanya pandemi.	Tidak ada kegiatan sehingga tidak ada evaluasi.
Pengelolaan kebun praktek dan lahan produktif di luar area kampus	1. Mempersiapkan lahan/media kebun praktek 2. Menyiapkan benih untuk kepentingan praktek maupun pemanfaatan lahan kebun produktif 3. Menanam benih 4. Merawat lahan /tanaman 5. Memanen hasil kebun 6. Menjual hasil kebun	1. Layanan Pengelolaan kebun praktek PBIO 2. Layanan pengelolaan kebun produktif	Bagian Sarana Fisik mengelola lahan praktek dan kebun produktif di luar area kampus dengan baik	1. Kesiapan lahan 2. Kebersihan 3. Keberfungsian kebun praktek dan kebun produktif 4. Ketersediaan peralatan perkebunan	1. Lahan siap ditanami 2. Tersedianya petugas kebersihan setiap hari 3. Lahan praktek siap digunakan ketika akan dipakai 4. Peralatan bisa digunakan setiap saat	1. Sesuai kriteria 2. Sesuai dengan kriteria 3. Lahan sesuai kriteria 4. Sesuai standart	Pengelolaan kebun praktek dan lahan produktif di luar area kampus meliputi penyiapan lahan, ketersediaan petugas kebersihan, kesiapan lahan dan kesediaan peralatan tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Masukan: Mohon dilampirkan gambar sesuai periodenya sebagai data pendukung

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Layanan Pengelolaan Pupuk kompos Kampus	1. Koordinasi pekerjaan 2. Memilah sampah 3. Menggiling daun kering 4. Memindah daun hasil giling ke bak 5. Memfermentasi daun yang digiling 6. Mengepak pupuk dalam karung 7. Mengirim pupuk ke lokasi 8. Menggunakan pupuk	1. Pembuatan pupuk kompos 2. Pemanfaatan pupuk kompos	Bagian Sarana Fisik menyediakan pupuk kompos dengan baik dan mencukupi	1. Kualitas pupuk 2. Ketersediaan pupuk kompos	1. Pupuk terfermentasi 2. Kebutuhan pupuk internal tercukupi	Untuk pembuatan pupuk kompos mulai tahun 2020 sudah dikerjakan oleh Rumah tangga/BLU	Sudah ditangani BLU. Perlunya revisi standard yang sesuai pada TA 2022 bersama SPMAIP
Layanan pengelolaan dan peminjaman wisma Pentingsari		Melakukan pengelolaan wisma pentingsari meliputi pekerjaan rumah tangga dan sarana Fisik	Bagian sarana Fisik melaksanakan pekerjaan rumah tangga dan sarana fisik wisma Pentingsari dengan baik			1.Menerima surat permohonan peminjaman wisma.baik wisma pentingsari/wisma putat 2.Mengecek dan mempersiapkan wisma yg akan digunakan. 3.Membuatkan rincian biaya penggunaan wisma. 4.Pengguna wisma membayar biaya sewa wisma ke salah satu Bank yang ada di kampus.	Kinerja layanan pengelolaan dan peminjaman wisma pentingsari dan putat meliputi kegiatan: Menerima permohonan peminjaman dari calon pengguna, pengecekan dan persiapan wisma, pembuatan rincian biaya dan penerimaan bukti pembayaran dari calon pengguna. Tahapan layanan sudah baik. Ada beberapa hal yang menjadi masukan dari SPMAIP: 1. Perlunya penyempurnaan standard (menambahkan tahapan layanan, indikator dan kinerja). Bersama-sama dengan SPMAIP pada TA 2022 kegiatan ini akan dilaksanakan.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
							2. Perlunya dibuatkan web untuk mempromosikan Wisma pentingsari dan wisma Putat 3. Sistem Informasi sederhana agar calon pengguna dapat memanfaatkan layanan dengan maksimal dan sistem On line.

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiarno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti

Tanggal Cetak : 24/08/2022 07:46:42

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Gasal

Biro / Unit KTU Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Persiapan Perkuliahan - Penjadwalan matakuliah	- Membantu Wakaprodi/Kaprodi dalam proses penyusunan draft jadwal kuliah - Memasukkan data matakuliah yang ditawarkan dalam SIA - Memasukkan data jadwal kuliah dalam SIA - Mencetak dan mendistribusikan jadwal kuliah	Jadwal kuliah	Staf sekretariat prodi menyediakan jadwal yang dapat diakses dengan mudah, tepat waktu, jelas dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	Ketersediaan jadwal yang tepat waktu dan cermat	- Jadwal tersedia 1 minggu sebelum BRS online - Jadwal disusun sesuai dengan rancangan Prodi	- Jadwal paling lambat tersedia rata-rata 5 hari sebelum KRS, sehingga mendekati 1 minggu sebelum KRS walau masih ada revisi-revisi antar program studi. - Jadwal yang dibuat sudah sesuai dengan rancangan program studi	Kinerja penyediaan jadwal secara tepat waktu dan cermat, untuk keseluruhan Prodi di FKIP telah tercapai sesuai jadwal. Demikian juga, jadwal yang telah disusun sudah sesuai dengan rancangan program studi. Dokumen pendukung dalam wujud jadwal.pdf masing2 prodi sangat mendukung dalam upaya penilaian/evaluasi kinerja unit. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Jadwal yang disusun
Persiapan Perkuliahan - Penjadwalan praktikum (FE)	- menyusun jadwal praktikum - merekrut asisten praktikum - briefing asisten praktikum - mendaftar peserta praktikum	- jadwal praktikum - jadwal mengajar asisten praktikum	- Staff sekretariat Prodi menyediakan jadwal praktikum yang dapat diakses dengan mudah, tepat waktu, jelas dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa - Petugas lab. komputer memastikan ketersediaan ruang komputer - Prodi memastikan jumlah asisten praktikum tersedia cukup	- ketersediaan jadwal yang tepat waktu dan memuaskan - ketersediaan ruang kelas praktikum yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan - menghasilkan asisten praktikum yang dapat menguasai materi praktikum	- jadwal tersedia 1 bulan sebelum pelaksanaan praktikum - pendaftaran peserta praktikum dibuka selama 2 minggu - pendaftaran asisten praktikum dibuka selama 1 minggu	-	Tidak ada aktivitas terkait praktikum di prodi2 FKIP, sehingga tidak perlu dilakukan evaluasi/penilaian. Masukan : Perlunya dilakukan revisi untuk standard ini bersama-sama dengan SPMAIP dan BAPSI sesuai dengan layanan yang ada di FKIP.
Persiapan Perkuliahan - Perpanjangan Masa Studi	Menyediakan form permohonan perpanjangan masa studi	- Form permohonan - Surat perpanjangan	Staf sekretariat prodi memberikan layanan surat perpanjangan masa studi secara cepat dan akurat	Ketersediaan Surat Perpanjangan Masa Studi	Surat Perpanjangan Masa Studi tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan	Surat perpanjangan masa studi tersedia sesuai standar / kriteria dalam 1 hari kerja	Kinerja penyiapan Surat Perpanjangan Masa Studi tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	2. Membuatkan surat perpanjangan masa studi berdasarkan form yang sudah diisi dan ditandatangani mahasiswa dan pejabat terkait 3. Memintakan tanda tangan surat perpanjangan masa studi ke pejabat yang berwenang 4. Memindai surat perpanjangan studi yang telah di tanda tangani 5. Mengirim dan mengarsip surat perpanjangan masa studi melalui SIAT	masa studi					sudah baik. Maukan : Perlu diusulkan kepada BAPSI agar Sistem Informasi yang sudah dibangun di USD dilengkapi dengan fitur pengurusan Ijin Perpnjangan Studi, agar kinerja layanan dekrt prodi untuk mahasiswa semakin optimal.

Persiapan Perkuliahan - Bimbingan Rencana studi	1. menyusun jadwal bimbingan klasikal dan BRS on line 2. memesan konsumsi untuk petugas 3. memberikan pengarahan kepada mahasiswa yang mendampingi pelaksanaan BRS online 4. menyiapkan berkas BRS 5. melaksanakan BRS online 6. mencetak KRS 7. melakukan modifikasi KRS 8. mencetak presensi kuliah	1. Form KRS 2. Lembar presensi BRS 3. Lembar presensi kuliah	Staf sekretariat prodi memberikan layanan BRS secara cepat, tepat dan nyaman	1. Ketersediaan jadwal BRS on line tersedia dengan tepat waktu dan benar 2. Terlaksananya BRS on line berjalan dengan tertib dan lancar	1. Jadwal BRS on line tersedia 1 minggu sebelum BRS on line 2. 95% mahasiswa mengikuti BRS on line	1. Jadwal BRS Online tersedia sesuai standar /kriteria, yaitu seminggu sebelum BRS sudah tersedia. 2. 95% mahasiswa mengikuti BRS Online	1. Kinerja layanan penyediaan jadwal BRS on line untuk prodi2 di FKIP tercapai sesuai standard. dokumen pendukung yang dilampirkan sangat mempermudah evaluasi/penilaian. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. Target mahasiswa yang mengikuti BRS on line tercapai. Ada korelasi positif antara ketepatan jadwal dengan jumlah peserta BRS online
---	---	---	---	---	--	--	---

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Persiapan Perkuliahan - Cuti Studi	1. Memasukkan data permohonan cuti dari mahasiswa 2. Mencetak permohonan cuti dari SIA sekretariat untuk ditandatangani mahasiswa ybs dan kaprodi 3. Mencetak Surat Cuti untuk dimintakan tanda tangan dekan dengan dilampiri surat permohonan yang sudah ditandatangani	1. Surat permohonan cuti 2. Surat cuti	Staf sekretariat prodi memberikan layanan cuti studi secara tepat waktu	Ketersediaan Surat Cuti tepat waktu	Surat Cuti Studi tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan	Sesuai kriteria : tersedia 1hari kerja setelah pengajuan Masukan : dengan adanya perubahan layanan dari manual menjadi digital, maka unigt bersama SPMAIP dan BAPSI perlu melakukan revisi layanan	Kinerja layanan Surat Cuti Studi terpenuhi sesuai standard, karena sudah terbantu dengan Sistem Informasi Mahasiswa. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
Persiapan Perkuliahan - Melayani pengadministrasian Beban kerja dosen	1. Memfasilitasi pendistribusian blok waktu dosen 2. Memintakan tanda tangan dosen sebagai finalisasi blok waktu 3. Mencetak rangkuman beban kerja dosen 4. Mengirim rangkuman beban kerja ke WR 1	1. Blok waktu dosen 2. Rangkuman beban kerja dosen	Staf sekretariat prodi melayani pengadministrasian Beban kerja dosen dengan cepat dan tepat waktu	1. Ketersediaan blok beban kerja dosen yang sesuai dengan ketentuan USD 2. Waktu pengiriman rangkuman beban kerja dosen tepat waktu	1. Blok beban kerja dosen selesai dibuat 5 hari kerja setelah selesai modifikasi KRS 2. Pengiriman rangkuman beban kerja dosen paling lambat 3 hari kerja setelah blok kerja dosen diselesaikan	1. Blok beban kerja dosen tersedia rata-rata setiap program studi 5 hari kerja setelah modifikasi KRS 2. Pengiriman rangkuman beban kerja dosen rata-rata 3 hari kerja setelah blok kerja dosen selesai	1. Kinerja layanan penyediaan blok beban kerja dosen sudah sesuai dengan ketentuan yang ada di USD, dan tersedia tepat waktu. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Dokumen yang dilampirkan sangat mendukung pelaksanaan evaluasi/penilaian. 2. Pengiriman rangkuman beban kerja dosen tercapai sesuai standard, sehingga memperlancar kinerja unit yang lain dalam proses pengecekan dan administrasi keuangan. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
Persiapan Perkuliahan - Melayani Pengadministrasian Dosen Luar Biasa	1. Menyediakan blangko curriculum vitae bagi calon dosen luar biasa (DLB baru) 2. Mengisi data pada form	1. CV calon DLB 2. Daftar pengajuan penerbitan SK DLB	Staf sekretariat prodi melayani pengadministrasian Dosen Luar Biasa tepat waktu	Terkirimnya permohonan SK Dosen Luar Biasa tepat waktu	Permohonan SK dikirim paling lambat 3 hari kerja setelah modifikasi KRS	Permohonan SK Dosen Luar Biasa paling lambat 3 hari kerja setelah modifikasi KRS	1. Kinerja layanan pengiriman permohonan SK dosen luar biasa sudah sesuai dengan ketentuan yang ada di USD, dan tersedia tepat waktu. Ketepatan waktu mempercepat bagi unit

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	pengajuan pengadministrasian DLB (format form sudah diseragamkan dari pusat) 3. Memintakan tanda tangan form pengajuan pengadministrasian DLB ke Kaprodi dan Dekan 4. Mengirim pengajuan penerbitan SK DLB ke WR I.						yang lain untuk menerbitkan SK mengajar DLB demi kepentingan administrasi dan keuangan. Dokumen yang dilampirkan sangat mendukung pelaksanaan evaluasi/penilaian. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
Perkuliahan - Melayani penggandaan materi kuliah	1. Menerima bahan perkuliahan hardcopi/ lewat email 2. Memfotokopi bahan perkuliahan	Materi perkuliahan	Staf sekretariat prodi dapat melayani penggandaan materi kuliah tepat waktu	Ketersediaan materi kuliah tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan	1. Materi kuliah tersedia 1 hari kerja setelah diterima 2. Jumlah penggandaan mencukupi	1. Materi Kuliah terdida rata -rata 1 hari kerja setelh diterima dari dosen pengampu makul. 2. Jumlah penggandaan sesuai jumlah yang dibutuhkan.	Dalam situasi pandemi apakah masih dilaksanakan layanan penyediaan materi kuliah secara off-line? Mungkinkah dilakukan model layanan yang sesuai dengan situasi pandemi maupun normal? Perlu dilakukan evaluasi bersama antara unit dengan SPMAIP terkait layanan yang ada supaya lebih flexible dalam berbagai situasi.
Perkuliahan - Melayani pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum	1. Merekap daftar DLB/Asisten Pratikum 2. Menghitung real kehadiran DLB 3. Memintakan tanda tangan kepada pejabat terkait 4. Mengirim berkas pengajuan honor ke WR 2	Rekap pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum	Staf sekretariat prodi melayani pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum akurat dan tepat waktu	1. Ketersediaan rekap pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum akurat 2. Waktu pengiriman pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum tepat waktu	1. Rekap pengajuan honor harus divalidasi oleh Kaprodi dan Wadek 2. Pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum dikirim paling lambat 2 hari kerja sebelum tanggal 21 tiap bulan	1. Rekap pengajuan hKaprodi dan Wakil Dekan 2 FKIP 2. Pengajuan honor DLB dikirim paling lambat tanggal 21 setiap bulannya	1. Kinerja layanan penyediaan rekap pengajuan honor DLB/Asisten praktikum tercapai sesuai standard, yi akurat dan di acc pimpinan. 2. Kinerja layanan pengajuan honor DLB/Asisten praktikum tercapai sesuai standard, yi tepat waktu, sehingga memperlancar kinerja unit lain (rektorat dan Biro Keuangan) dalam memproses penggajian. Dokumen terlampir

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
							sebagai contoh output sangat mendukung dalam evaluasi dan penilaian. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
Perkuliahan - Melayani penyelenggaraan Remidi	1. Membuka pendaftaran on line remidi 2. Merekap peserta remidi 3. Membuat jadwal remidi 4. Mengumumkan jadwal remidi 5. Mencetak KRS remidi 6. Mencetak presensi remidi 7. Menggandakan materi 8. Menerima nilai remidi 9. Membuat vakasi remidi 10. Mengajukan vakasi remidi	1. Rekap peserta remidi 2. KRS remidi 3. Jadwal Remidi 4. Presensi Remidi 5. Form pengajuan vakasi remidi	Staf sekretariat prodi melayani penyelenggaraan Remidi dengan baik	1. Pelaksanaan remidi sesuai dengan jadwal 2. Ketersediaan dokumen perkuliahan tepat waktu 3. Administrasi keuangan lancar 4. Penginputan nilai tepat waktu	1. KRS remidi dicetak 1 hari kerja setelah penguncian pendaftaran 2. Memastikan pelaksanaan remidi sesuai dengan jadwal 3. Dokumen perkuliahan tersedia 1 hari sebelum perkuliahan 4. Pengajuan vakasi remidi diajukan paling lambat 2 hari kerja sebelum tanggal 7 5. Input nilai dilakukan paling lambat 1 hari kerja setelah batas akhir penyerahan nilai	Bagi prodi yang menyelenggarakan remidi, 1. KRS Remidi dicetak 1 hari kerja setelah penguncian pendaftaran 2. Pelaksanaan remidi sesuai jadwal 3. Materi perkuliahan tersedia 1 hari sebelum perkuliahan 4. Pengajuan vakasi remidi paling lambat pada tanggal 7 pada bulan berlangsung. 5. Input nilai paling lambat 1 hari kerja setelah batas akhir penyerahan nilai	Tidak semua prodi menyelenggarakan remidi, khususnya dalam situasi pandemi, akan tetapi bagi prodi yang menyelenggarakan remidi ada perubahan layanan dalam situasi pandemi ini, namun secara prinsip semua layanan terpenuhi. Masukan : Perlunya dilakukan revisi layanan terkait remidi antara unit bersama dengan SPMAIP dan BAPSI, agar tahapan layanan sesuai situasi yang ada dan flexible untuk kondisi pandemi dan normal.
Perkuliahan - Melayani pelaksanaan PPL/ Kerja Praktik	1. Menyediakan Form pengajuan kerja praktek 2. Menerima form isian permohonan kerja praktek 3. Membuat surat permohonan kerja praktek yang ditandatangani pejabat terkait 4. Membuat surat tugas KP dan berkas KP	1. Form Pendaftaran KP 2. Surat Permohonan KP 3. Surat Tugas KP 4. Daftar hadir KP mahasiswa	Staf sekretariat prodi melayani pelaksanaan PPL/ Kerja Praktik dengan baik	Proses administrasi terlayani dengan cepat dan tepat waktu	Dokument PPL/Kerja praktik tersedia 1 hari kerja setelah menerima pendaftaran	Dokumen PPL tersedia 1 hari kerja setelah menerima pendaftaran	Kinerja Praktik yang dimaksudkan apakah PPL FKIP? Perlunya penyesuaian dengan standard berikutnya, yaitu PPL FKIP

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	(Presensi, daftar penilaian) setelah mendapat persetujuan dari instansi/ perusahaan						
Perkuliahan - Melayani pelaksanaan PPL (FKIP)	1. Menerima data rekapitulasi sekolah mitra dari Fakultas 2. Melayani pendaftaran mahasiswa calon PPL 3. Menyerahkan data pendaftaran mahasiswa calon PPL ke Koordinator PPL Program Studi 4. Menyerahkan data pendaftaran dan pembagian dosen pembimbing PPL kepada fakultas 5. Membantu koordinator ppl prodi melaksanakan pembekalan ppl di tingkat program studi 6. Membantu pelaksanaan evaluasi ppl prodi 7. Menerima nilai final dari dosen pembimbing PPL 8. Memasukkan nilai PPL final ke sistem	1. Daftar rekap sekolah mitra 2. Nilai Final PPL	Staf sekretariat prodi melayani pelaksanaan PPL (FKIP) dengan tepat waktu dan nyaman	Proses administrasi terlayani dengan cepat dan tepat waktu	Daftar mahasiswa peserta PPL tersedia 3 hari kerja sebelum batas akhir dari fakultas	1. Daftar mahasiswa peserta PPL tersedia 3 hari kerja sebelum batas akhir dr fakultas 2. Daftar dosen pembimbing PPL tersedai 3 hari sebelum batas akhir dar fakultas 3. Pembekalan PPL tingkat program studi terlaksana sesuai jadwal 4. Evaluasi Pelaksanaan PPL dilaksanakan sesuai jadwal 5. Menerima nilai PPL dari dosen pembimbing PPL rata-rata 1 hari setelah menerima data nilai dari sekolah tempat PPL 6. Memasukkan nilai PPL paling lambat 1 hari kerja setelah menerima nilai dari dosen pembimbing PPL	Kinerja layanan adm PPL (FKIP) tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Apakah adalah bentuk PPL yang dikhususkan dalam masa pandemi ini? Ataupun sudah ditemukan terobosan baru agar pelaksanaan PPL tetap berjalan dengan model PPL di masa pandemi?
Perkuliahan - Penyelenggaraan Seminar Matakuliah/KKP	1. Menerima pendaftaran seminar KP 2. Mencarikan ruang untuk	1. Form Pendafrn seminar KP 2. Printout berita acara	Seminar dapat berjalan dengan baik dan lancar	Peserta seminar memenuhi persyaratan	1. Peserta Seminar minimal 10 orang 2. Laporan KP diserahkan maksimal 1 bulan dari pelaksanaan seminar		Tidak ada kegiatan Seminar di FKIP, sehingga tidak ada layanan yang diberikan.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	seminar 3. Membuat berita acara dan presensi seminar KP 4. Menerima nilai seminar KP dari pembimbing KP 5. Menerima laporan KP dari mahasiswa 6. Memasukkan nilai KP ke SIA 7. Permohonan HR Pembimbingan KP	pelaksanaan seminar KP 3. Daftar hadir seminar KP 4. Surat permohonan honorarium pembimbing KP					Masukan : layanan ini perlu direvisi/dirop
Perkuliahan - Melayani administrasi kuliah pengganti	Menerima dari dosen waktu dan hari penambahan hari kuliah					Layanan kuliah pengganti sesuai kesepakatan antara dosen dan mahasiswa.	Kinerja layanan kuliah pengganti di masa pandemi mungkin lebih flexible karena dilaksanakan secara daring. Mungkin bisa dijaeaskan dalam kinerja layanan agar penilaian lebih obyektif. Masukan : perlu dilengkapi standard layanan yang ada (masukan untuk SPMAIP dan BAPSI)
Perkuliahan - Melayani kegiatan kemahasiswaan terkait mata kuliah						Layanan kegiatan mahasiswa yang mendukung matak kuliah sesuai separti yang direncanakan	Dalam situasi pandemi apakah masih ada kegiatan yang mendukung mata kuliah? Ataukah sudah ditemukan terobosan baru untuk layanan kegiatan ini agar mahasiswa tetap terfasilitasi untuk berkegiatan? Ataukah sudah ditemukan terobosan baru agar pelaksanaan PPL tetap berjalan dengan model PPL di masa pandemi?
Masa Ujian - Menyiapkan	1. Mengikuti rapat penyusunan tehnis	1. Jadwal Ujian	Staf Sekretariat Prodi mempersiapkan	1. Ketersediaan Jadwal Ujian tepat waktu	1. Jadwal tersedia 2 minggu sebelum ujian	1. Jadwal UTS / UAS tersedia 2 minggu	Beberapa tahapan dalam layanan persiapan ujian di

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
administrasi UTS/UAS	dengan kaprodi 2. Mengidentifikasi jenis UTS/UAS : Tertulis, tugas, take-home, lisan, exelsa? 3. Membantu wakaprodi dalam menyusun draf jadwal UTS/UAS 4. Mendistribusikan Draf jadwal ke dosen pengampu 5. Memfinalkan jadwal 6. Mensosialisasikan jadwal UTS/UAS dan informasi pengumpulan soal, pengumpulan nilai akhir ke seluruh pengampu matakuliah, mahasiswa, prodi lain, BAA dan MPK 7. Mengajukan permohonan penataan ruan ujian ke RT 8. Mengajukan peminjaman ruang ujian lisan ke lab 9. Membantu Wakaprodi dalam proses recruitment asisten pengawas UTS/UAS 10. Melakukan koordinasi dengan asisten terkait pembagian jadwal mengawas dan piket ujian. 11. Mengumumkan	2. Soal Ujian 3. Daftar Hadir Peserta Ujian 4. Rekapitulasi kehadiran mahasiswa	administrasi UTS/UAS secara tepat waktu, lengkap dan akurat	2. Ketersediaan dan kecukupan berkas soal ujian tepat waktu 3. Pendistribusian hasil ujian cepat dan tepat	2. Berkas Soal Ujian tersedia 1 hari sebelum pelaksanaan ujian 3. Berkas hasil ujian diserahkan kepada dosen pengampun selambatnya 1 hari kerja setelah ujian	sebelum ujian (walau kadang mash ada revisi) 2.Berkas soal ujian tersedia 1 hari kerja sebelum pelaksa 3.Berkas hasil ujian diserahkan ke dosen pengampu selambatnya 1 hari kerja setelah ujian dilaksanakan	masa pandemi berbeda dengan persiapan ujian dalam masa normal. Mungkinkah dideskripsikan layanan adm ujian pada masa pandemi?

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	mahasiswa yang bisa/tidak bisa ujian berdasarkan 75% kehadiran kuliah tatap muka 12. Mencetak daftar hadir, membuat dan menempel nomer duduk peserta ujian 13. Menerima kiriman soal dari kaprodi via email dan menggandakannya 14. Mengumpulkan seluruh presensi kuliah dari dosen 15. Menghitung presensi mahasiswa untuk bisa menentukan keikutsertaan mahasiswa dalam UAS (syarat 75% kehadiran) 16. Melayani surat ijin terlambat 17. Melayani ujian susulan yang telah disetujui oleh Dosen Pengampu dan Kaprodi 18. Mengajukan permohonan konsumsi bagi pengawas ujian 19. Mengajukan permohonan honor asisten pengawas ujian 20. Melakukan evaluasi atas teknis pelaksanaan UAS dengan asisten pengawas ujian						

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
---------------	----------------	----------------	-----------------	-----------	----------	--------------	---------------------------

21. Mendistribusikan
hasil ujian ke dosen
pengampu.

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiarno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti

Tanggal Cetak : 13/10/2022 12:58:00

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Genap

Biro / Unit KTU Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Persiapan Perkuliahan - Penjadwalan matakuliah	1. Membantu Wakaprodi/Kaprodi dalam proses penyusunan draft jadwal kuliah 2. Memasukkan data matakuliah yang ditawarkan dalam SIA 3. Memasukkan data jadwal kuliah dalam SIA 4. Mencetak dan mendistribusikan jadwal kuliah	Jadwal kuliah	Staf sekretariat prodi menyediakan jadwal yang dapat diakses dengan mudah, tepat waktu, jelas dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	Ketersediaan jadwal yang tepat waktu dan cermat	1. Jadwal tersedia 1 minggu sebelum BRS online 2. Jadwal disusun sesuai dengan rancangan Prodi	Perkuliahan masa pandemi dilakukan secara daring, terjadi perubahan teknis penyusunan jadwal, karena penjadwalan ruang kelas merupakan penjadwalan ruang zoom. Akan tetapi perubahan teknis pengerjaan tersebut tidak menyebabkan keterlambatan penyediaan jadwal. Rincian pelaksanaan layanan sbb : 1. Rata-rata untuk semua program Studi di FKIP jadwal tersedia 1 minggu sebelum BRS Online 2. Rata-rata untuk semua program studi di FKIP jadwal disusun sesuai dengan rancangan program studi. Contoh jadwal yang tersusun dari beberapa prodi di FKIP silahkan cek di dokumen. Jadwal juga tersedia secara sistem untuk masing2 dosen (di sia dosen) dan jadwal kuliah masing2 mahasiswa (di sia mahasiswa).	1. Kinerja penyediaan jadwal tercapai sesuai standard yang ditetapkan. Cetakan Jadwal yang disertakan sangat mendukung evaluasi kinerja. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
Persiapan Perkuliahan - Penjadwalan praktikum (FE)	1. menyusun jadwal praktikum 2. merekrut asisten praktikum 3. briefing asisten praktikum	1. jadwal praktikum 2. jadwal mengajar asisten praktikum	1. Staff sekretariat Prodi menyediakan jadwal praktikum yang dapat diakses dengan mudah, tepat waktu, jelas dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	1. ketersediaan jadwal yang tepat waktu dan memuaskan 2. ketersediaan ruang kelas praktikum yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan	1. jadwal tersedia 1 bulan sebelum pelaksanaan praktikum 2. pendaftaran peserta praktikum dibuka selama 2 minggu 3. pendaftaran asisten	untuk Fakultas Ekonomi	Tidak ada aktivitas dan tidak ada penilaian. Masukan : untuk periode TA 2022 sebaiknya standard ini direvisi bersama-sama dengan SPMAIP agar lebih sesuai dengan layanan yang ada

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	4. mendaftar peserta praktikum		2. Petugas lab. komputer memastikan ketersediaan ruang komputer 3. Prodi memastikan jumlah asisten praktikum tersedia cukup	3. menghasilkan asisten praktikum yang dapat menguasai materi praktikum	praktikum dibuka selama 1 minggu		di FKIP.
Persiapan Perkuliahan - Perpanjangan Masa Studi	1. Menyediakan form permohonan perpanjangan masa studi 2. Membuatkan surat perpanjangan masa studi berdasarkan form yang sudah diisi dan ditandatangani mahasiswa dan pejabat terkait 3. Memintakan tanda tangan surat perpanjangan masa studi ke pejabat yang berwenang 4. Memindai surat perpanjangan studi yang telah di tanda tangani 5. Mengirim dan mengarsip surat perpanjangan masa studi melalui SIAT	1. Form permohonan 2. Surat perjangangan masa studi	Staf sekretariat prodi memberikan layanan surat perpanjangan masa studi secara cepat dan akurat	Ketersediaan Surat Perpanjangan Masa Studi	Surat Perpanjangan Masa Studi tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan	Pengurusan Izin Melanjutkan Studi dilakukan secara daring. SIA Sekretariat belum mengkomodasi untuk pengurusan IMS, sehingga fakultas mengambil kebijakan untuk dilayani secara online dengan mengisi Google Form. (Alur pengurusan IMS terlampir pada dokumen) contoh surat IMS terlampir pda dokumen. Dengan sistem online rata-rata Program Studi di FKIP dapat memenuhi kriteria ketersediaan Surat Izin Melanjutkan Studi sehari setelah pengajuan.	Kinerja penyiapan Surat Perpanjangan Masa Studi tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Masukan : Untuk periode TA 2022 sebaiknya Sistem Informasi yang sudah ada dilengkapi dengan fitur pengurusan Surat Ijin Perpanjangan Studi agar Kinerja layanan semakin maksimal
Persiapan Perkuliahan - Bimbingan Rencana studi	1. menyusun jadwal bimbingan klasikal dan BRS on line 2. memesan konsumsi untuk petugas 3. memberikan pengarahan kepada mahasiswa yang mendampingi	1. Form KRS 2. Lembar presensi BRS 3. Lembar presensi kuliah	Staf sekretariat prodi memberikan layanan BRS secara cepat, tepat dan nyaman	1. Ketersediaan jadwal BRS on line tersedia dengan tepat waktu dan benar 2. Terlaksananya BRS on line berjalan dengan tertib dan lancar	1. Jadwal BRS on line tersedia 1 minggu sebelum BRS on line 2. 95% mahasiswa mengikuti BRS on line	Rata-rata semua Program Studi di FKIP dapat memenuhi standar /kriteria dengan rincian sbb. 1. Jadwal BRS on line tersedia 1 minggu sebelum BRS on line 2. 95% mahasiswa mengikuti BRS on line	1. Kinerja ketersediaan jadwal BRS on line tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. %tase mahasiswa yang mengikuti BRS on line sudah mencapai standard. Pertahankan kinerja yang

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	pelaksanaan BRS online 4. menyiapkan berkas BRS 5. melaksanakan BRS online 6. mencetak KRS 7. melakukan modifikasi KRS 8. mencetak presensi kuliah					contoh jadwal /pengumuman/informasi terkait BRS Online terlampir dalam dokumen.	sudah baik.
Persiapan Perkuliahan - Cuti Studi	1. Memasukkan data permohonan cuti dari mahasiswa 2. Mencetak permohonan cuti dari SIA sekretariat untuk ditandatangani mahasiswa ybs dan kaprodi 3. Mencetak Surat Cuti untuk dimintakan tanda tangan dekan dengan dilampiri surat permohonan yang sudah ditandatangani	1. Surat permohonan cuti 2. Surat cuti	Staf sekretariat prodi memberikan layanan cuti studi secara tepat waktu	Ketersediaan Surat Cuti tepat waktu	Surat Cuti Studi tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan	Pengurusan cuti studi sudah difasilitasi di sistem, mahasiswa bisa mengajukan via SIA Mahasiswa masing-masing, dan verifikasi oleh DPA , Kaprodi dan Dekan juga melalui sia dosen masing , dan bisa dipantau melalui SIA Sekretariat. Sehingga rata-rata program studi di FKIP bisa memenuhi kriteria layanan bahwa Surat Cuti Studi tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan. contoh Surat cuti studi tersedia dalam dokumen terlampir	1. Kinerja penyediaan Surat Cuti Studi terpenuhi sesuai standard karena terbantu oleh Sistem yang ada. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Masukan : Perlu dilakukan peninjauan ulang bersama SPMAIP untuk standard ini, karena sistem sudah memberikan solusi layanan prima.
Persiapan Perkuliahan - Melayani pengadministrasian Beban kerja dosen	1. Memfasilitasi pendistribusian blok waktu dosen 2. Memintakan tanda tangan dosen sebagai finalisasi blok waktu 3. Mencetak rangkuman beban kerja dosen 4. Mengirim rangkuman beban kerja ke WR 1	1. Blok waktu dosen 2. Rangkuman beban kerja dosen	Staf sekretariat prodi melayani pengadministrasian Beban kerja dosen dengan cepat dan tepat waktu	1. Ketersediaan blok beban kerja dosen yang sesuai dengan ketentuan USD 2. Waktu pengiriman rangkuman beban kerja dosen tepat waktu	1. Blok beban kerja dosen selesai dibuat 5 hari kerja setelah selesai modifikasi KRS 2. Pengiriman rangkuman beban kerja dosen paling lambat 3 hari kerja setelah blok kerja dosen diselesaikan	Rata-rata semua program studi di FKIP dapat memenuhi kriteria dalam pengerjaan blok beban kerja dosen (kecuali ada kasus khusus dosen selesai studi di tengah2 masa perkuliahan sehingga harus ada revisi beban kerja dosen). ADapun rincian pelaksanaan sbb. 1. . Blok beban kerja dosen selesai dibuat 5	1. Kinerja penyediaan blok beban kerja dosen terpenuhi sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. Kinerja pengiriman blok beban kerja dosen terpenuhi sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
						hari kerja setelah selesai modifikasi KRS 2. Pengiriman rangkuman beban kerja dosen paling lambat 3 hari kerja setelah blok kerja dosen diselesaikan contoh dari beberapa prodi terlampir dalam dokumen.	
Persiapan Perkuliahan - Melayani Pengadministrasian Dosen Luar Biasa	1. Menyediakan blangko curriculum vitae bagi calon dosen luar biasa (DLB baru) 2. Mengisi data pada form pengajuan pengadministrasian DLB (format form sudah diseragamkan dari pusat) 3. Memintakan tanda tangan form pengajuan pengadministrasian DLB ke Kaprodi dan Dekan 4. Mengirim pengajuan penerbitan SK DLB ke WR I.	1. CV calon DLB 2. Daftar pengajuan penerbitan SK DLB	Staf sekretariat prodi melayani pengadministrasian Dosen Luar Biasa tepat waktu	Terkirimnya permohonan SK Dosen Luar Biasa tepat waktu	Permohonan SK dikirim paling lambat 3 hari kerja setelah modifikasi KRS	Rata-rata Program Studi mengirimkan permohonan SK paling lambat 3 hari kerja setelah modifikasi. contoh permohonan sk terlampir dalam dokumen.	1. Kinerja untuk permohonan SK DLB terpenuhi sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik
Perkuliahan - Melayani penggandaan materi kuliah	1. Menerima bahan perkuliahan hardcopy/ lewat email 2. Memfotokopi bahan perkuliahan	Materi perkuliahan	Staf sekretariat prodi dapat melayani penggandaan materi kuliah tepat waktu	Ketersediaan materi kuliah tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan	1. Materi kuliah tersedia 1 hari kerja setelah diterima 2. Jumlah penggandaan mencukupi	Sehubungan dengan perkuliahan dilakukan secara daring dan dalam pengajaran dosen telah menggunakan LMS, maka beberapa Tendik di program studi tidak perlu menyediakan materi secara hard copy, karena materi kuliah telah diupload oleh dosen masing2 ,	Tidak ada kegiatan dan tidak ada evaluasi untuk standard penyediaan materi kuliah. Masukan : Perlu dilakukan peninjauan ulang bersama SPMAIP untuk standard penyediaan materi kuliah dapat dilaksanakan utk kepenuhan kuliah daring maupun luring.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
						akan tetapi masih ada Tendik harus membantu menyiapkan materi misal pengetikan untuk diserahkan ke dosen guna diupload. Khusus prodi PPG, bahan perkuliahan sudah disediakan oleh GTK Bagi Tendik yang masih harus menyiapkan untuk pengetikan atau penyiapan secara soft file, materi dapat tersedia 1 hari kerja setelah diterima pesanan dari dosen ybs. Contoh dokumen materi kuliah tersedia di dokumen	
Perkuliahan - Melayani pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum	1. Merekap daftar DLB/Asisten Pratikum 2. Menghitung real kehadiran DLB 3. Memintakan tanda tangan kepada pejabat terkait 4. Mengirim berkas pengajuan honor ke WR 2	Rekap pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum	Staf sekretariat prodi melayani pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum akurat dan tepat waktu	1. Ketersediaan rekap pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum akurat 2. Waktu pengiriman pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum tepat waktu	1. Rekap pengajuan honor harus divalidasi oleh Kaprodi dan Wadek 2. Pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum dikirim paling lambat 2 hari kerja sebelum tanggal 21 tiap bulan	Rata-rata program studi atau unit di FKIP telah memenuhi kriteria dengan rincian sbb. 1. Rekap pengajuan honor harus divalidasi oleh Kaprodi dan Wadek 2. Pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum dikirim paling lambat 2 hari kerja sebelum tanggal 21 tiap bulan	1. Kinerja untuk pengajuan honor DLB/Ass praktikum yang tervalidasi pejabat, tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik 2. Kinerja untuk ketepatan waktu pengajuan honor DLB/Ass praktikum tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik
Perkuliahan - Melayani penyelenggaraan Remidi	1. Membuka pendaftaran on line remidi 2. Merekap peserta remidi 3. Membuat jadwal remidi 4. Mengumumkan	1. Rekap peserta remidi 2. KRS remidi 3. Jadwal Remidi 4. Presensi Remidi 5. Form pengajuan vakasi	Staf sekretariat prodi melayani penyelenggaraan Remidi dengan baik	1. Pelaksanaan remidi sesuai dengan jadwal 2. Ketersediaan dokumen perkuliahan tepat waktu 3. Administrasi keuangan lancar 4. Penginputan nilai	1. KRS remidi dicetak 1 hari kerja setelah penguncian pendaftaran 2. Memastikan pelaksanaan remidi sesuai dengan jadwal 3. Dokumen perkuliahan tersedia 1 hari sebelum perkuliahan	Semester Genap 2020/2021, FKIP tidak ada Remidi	Tidak ada kegiatan remidi, dan tidak ada evaluasi untuk standard ini

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	jadwal remidi	remidi		tepat waktu	4. Pengajuan vakasi remidi diajukan paling lambat 2 hari kerja sebelum tanggal 7 5. Input nilai dilakukan paling lambat 1 hari kerja setelah batas akhir penyerahan nilai		
	5. Mencetak KRS remidi 6. Mencetak presensi remidi 7. Menggandakan materi 8. Menerima nilai remidi 9. Membuat vakasi remidi 10. Mengajukan vakasi remidi						
Perkuliahan - Melayani pelaksanaan PPL/ Kerja Praktik	1. Menyediakan Form pengajuan kerja praktek 2. Menerima form isian permohonan kerja praktek 3. Membuat surat permohonan kerja praktek yang ditanda tangani pejabat terkait 4. Membuat surat tugas KP dan berkas KP (Presensi, daftar penilaian) setelah mendapat persetujuan dari instansi/ perusahaan	1. Form Pendaftaran KP 2. Surat Permohonan KP 3. Surat Tugas KP 4. Daftar hadir KP mahasiswa	Staf sekretariat prodi melayani pelaksanaan PPL/ Kerja Praktik dengan baik	Proses administrasi terlayani dengan cepat dan tepat waktu	Dokument PPL/Kerja praktik tersedia 1 hari kerja setelah menerima pendaftaran	-	Tidak ada aktivitas Kerja Praktik, sehingga tidak ada penilaian. Masukan : Perlu adanya revisi standard ini bersama SPMAIP pada TA 2022
Perkuliahan - Melayani pelaksanaan PPL (FKIP)	1. Menerima data rekapitulasi sekolah mitra dari Fakultas 2. Melayani pendaftaran mahasiswa calon PPL	1. Daftar rekap sekolah mitra 2. Nilai Final PPL	Staf sekretariat prodi melayani pelaksanaan PPL (FKIP) dengan tepat waktu dan nyaman	Proses administrasi terlayani dengan cepat dan tepat waktu	Daftar mahasiswa peserta PPL tersedia 3 hari kerja sebelum batas akhir dari fakultas	Daftar mahasiswa peserta PPL tersedia 3 hari kerja sebelum batas akhir dari fakultas contoh dokumen terkait plp tersedia dalam dokumen	1. Kinerja layanan adm PPL (FKIP) tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Apakah di masa pandemi PPL secara praktek

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	3. Menyerahkan data pendaftaran mahasiswa calon PPL ke Koordinator PPL Program Studi 4. Menyerahkan data pendaftaran dan pembagian dosen pembimbing PPL kepada fakultas 5. Membantu koordinator ppl prodi melaksanakan pembekalan ppl di tingkat program studi 6. Membantu pelaksanaan evaluasi ppl prodi 7. Menerima nilai final dari dosen pembimbing PPL 8. Memasukkan nilai PPL final ke sistem					terlampir	dilakukan? Apabila tidak ada, apakah ada layanan baru terkait PPL non praktik ini? Perlu evaluasi untuk melihat standard layanan bersama dengan SPMAIP supaya sesuai dengan layanan pada masa panemi
Perkuliahan - Penyelenggaraan Seminar Matakuliah/KKP	1. Menerima pendaftaran seminar KP 2. Mencarikan ruang untuk seminar 3. Membuat berita acara dan presensi seminar KP 4. Menerima nilai seminar KP dari pebimbing KP 5. Menerima laporan KP dari mahasiswa 6. Memasukkan nilai KP ke SIA	1. Form Pendafran seminar KP 2. Printout berita acara pelaksanaan seminar KP 3. Daftar hadir seminar KP 4. Surat permohonan honorarium pembimbing KP	Seminar dapat berjalan dengan baik dan lancar	Peserta seminar memenuhi persyaratan	1. Peserta Seminar minimal 10 orang 2. Laporan KP diserahkan maksimal 1 bulan dari pelaksanaan seminar		Tidak ada kegiatan seminar KP dan tidak ada penilaian. Masukan : Perlu adanya revisi standard ini bersama SPMAIP pada TA 2022

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
7. Permohonan HR Pembimbingan KP							
Perkuliahan - Melayani administrasi kuliah pengganti	Menerima dari dosen waktu dan hari penambahan hari kuliah					Layanan kuliah pengganti selalu diupayakan tetap terselenggara walaupun kadang-kadang waktu pemberitahuan sangat mendesak. permintaan dari dosen melalui WA ke Tendik prodi masing-masing.	Kinerja layanan pengganti kuliah tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik Perlunya dilakukan evaluasi thd standard layanan, dengan maksud: 1. Deskripsi lengkap 2. Disesuaikan dengan kondisi pandemi.
Perkuliahan - Melayani kegiatan kemahasiswaan terkait mata kuliah						Layanan terhadap mahasiswa yang berkaitan dengan perkuliahan selalu diupayakan bisa dilayani, mis peminjaman lab utk mengerjakan tugas praktikum (JPMIPA) , dan pengambilan video untuk tugas micro teaching (Lab. micro teaching) dll.	Kinerja layanan peminjaman terkait perkuliahan tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik Perlunya dilakukan evaluasi thd standard layanan, dengan maksud: 1. Deskripsi lengkap 2. Disesuaikan dengan kondisi pandemi.
Masa Ujian - Menyiapkan administrasi administrasi UTS/UAS	1. Mengikuti rapat penyusunan tehnis dengan kaprodi 2. Mengidentifikasi jenis UTS/UAS : Tertulis, tugas, take-home, lisan, exelsa? 3. Membantu wakaprodi dalam menyusun draf jadwal UTS/UAS 4. Mendistribusikan Draf jadwal ke dosen pengampu 5. Memfinalkan jadwal 6. Mensosialisasikan	1. Jadwal Ujian 2. Soal Ujian 3. Daftar Hadir Peserta Ujian 4. Rekapitulasi kehadiran mahasiswa	Staf Sekretariat Prodi mempersiapkan administrasi UTS/UAS secara tepat waktu, lengkap dan akurat	1. Ketersediaan Jadwal Ujian tepat waktu 2. Ketersediaan dan kecukupan berkas soal ujian tepat waktu 3. Pendistribusian hasil ujian cepat dan tepat	1. Jadwal tersedia 2 minggu sebelum ujian 2. Berkas Soal Ujian tersedia 1 hari sebelum pelaksanaan ujian 3. Berkas hasil ujian diserahkan kepada dosen pengampun selambatnya 1 hari kerja setelah ujian	Rata-rata program Studi dan unit di FKIP dapat memenuhi kriteria layanan sbb, 1. Jadwal Ujian tersedia 2 minggu sebelum ujian 2. Berkas Soal Ujian tersedia 1 hari sebelum pelaksanaan ujian 3. Berkas hasil ujian diserahkan kepada dosen pengampun selambatnya 1 hari kerja setelah ujian. contoh jadwal ujian tersedia dalam dokumen terlampir.	1. Kinerja ketersediaan jadwal tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik 2. Kinerja penyediaan berkas ujian tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik 3. Kinerja penyerahan berkas hasil ujian tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik Apakah di masa pandemi masih ada proses no 2 & 3? Apabila tidak ada, maka perlu dilakukan evaluasi untuk melihat standard

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	jadwal UTS/UAS dan informasi pengumpulan soal, pengumpulan nilai akhir ke seluruh pengampu matakuliah, mahasiswa, prodi lain, BAA dan MPK 7. Mengajukan permohonan penataan ruan ujian ke RT 8. Mengajukan peminjaman ruang ujian lisan ke lab 9. Membantu Wakaprodi dalam proses recruitment asisten pengawas UTS/UAS 10. Melakukan koordinasi dengan asisten terkait pembagian jadwal mengawas dan piket ujian. 11. Mengumumkan mahasiswa yang bisa/tidak bisa ujian berdasarkan 75% kehadiran kuliah tatap muka 12. Mencetak daftar hadir, membuat dan menempel nomer duduk peserta ujian 13. Menerima kiriman soal dari kaprodi via email dan menggandakannya 14. Mengumpulkan seluruh presensi kuliah dari dosen						layanan bersama dengan SPMAIP yang sesuai dengan kondisi saat ini.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	15. Menghitung presensi mahasiswa untuk bisa menentukan keikutsertaan mahasiswa dalam UAS (syarat 75% kehadiran)						
	16. Melayani surat ijin terlambat						
	17. Melayani ujian susulan yang telah disetujui oleh Dosen Pengampu dan Kaprodi						
	18. Mengajukan permohonan konsumsi bagi pengawas ujian						
	19. Mengajukan permohonan honor asisten pengawas ujian						
	20. Melakukan evaluasi atas teknis pelaksanaan UAS dengan asisten pengawas ujian						
	21. Mendistribusikan hasil ujian ke dosen pengampu.						

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiarno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti

Tanggal Cetak : 13/10/2022 11:20:04

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Gasal

Biro / Unit KTU Fakultas Sastra

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Persiapan Perkuliahan - Penjadwalan matakuliah	1. Membantu Wakaprodi/Kaprodi dalam proses penyusunan draft jadwal kuliah 2. Memasukkan data matakuliah yang ditawarkan dalam SIA 3. Memasukkan data jadwal kuliah dalam SIA 4. Mencetak dan mendistribusikan jadwal kuliah	Jadwal kuliah	Staf sekretariat prodi menyediakan jadwal yang dapat diakses dengan mudah, tepat waktu, jelas dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	Ketersediaan jadwal yang tepat waktu dan cermat	1. Jadwal tersedia 1 minggu sebelum BRS online 2. Jadwal disusun sesuai dengan rancangan Prodi	1. Jadwal tersedia 1 minggu sebelum BRS online, jadwal diupload di web prodi dan IG (tercapai) 2. Jadwal disusun sesuai dengan rancangan Prodi oleh Wakaprodi di bantu staf prodi	1. Kinerja penyediaan jadwal, dan sosialisasinya dalam web terpenuhi sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik 2. Kinerja penyusunan jadwal sudah sesuai dengan rancangan prodi. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Cat : Rekomendasi penilaian th 2019/2 sudah ditindaklanjuti.
Persiapan Perkuliahan - Penjadwalan praktikum (FE)	1. menyusun jadwal praktikum 2. merekrut asisten praktikum 3. briefing asisten praktikum 4. mendaftar peserta praktikum	1. jadwal praktikum 2. jadwal mengajar asisten praktikum	1. Staff sekretariat Prodi menyediakan jadwal praktikum yang dapat diakses dengan mudah, tepat waktu, jelas dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa 2. Petugas lab. komputer memastikan ketersediaan ruang komputer 3. Prodi memastikan jumlah asisten praktikum tersedia cukup	1. ketersediaan jadwal yang tepat waktu dan memuaskan 2. ketersediaan ruang kelas praktikum yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan 3. menghasilkan asisten praktikum yang dapat menguasai materi praktikum	1. jadwal tersedia 1 bulan sebelum pelaksanaan praktikum 2. pendaftaran peserta praktikum dibuka selama 2 minggu 3. pendaftaran asisten praktikum dibuka selama 1 minggu	-	Tidak ada aktivitas untuk kegiatan ini di F. Sastra, sehingga tidak ada rekomendasi
Persiapan Perkuliahan - Perpanjangan Masa Studi	1. Menyediakan form permohonan perpanjangan masa studi 2. Membuatkan surat perpanjangan	1. Form permohonan 2. Surat perpanjangan masa studi	Staf sekretariat prodi memberikan layanan surat perpanjangan masa studi secara cepat dan akurat	Ketersediaan Surat Perpanjangan Masa Studi	Surat Perpanjangan Masa Studi tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan	Surat Perpanjangan Masa Studi tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan dan selama pandemi pelayanan secara online (tercapai)	Kinerja untuk penyediaan Surat Perpanjangan Masa Studi tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	masa studi berdasarkan form yang sudah diisi dan ditandatangani mahasiswa dan pejabat terkait 3. Memintakan tanda tangan surat perpanjangan masa studi ke pejabat yang berwenang 4. Memindai surat perpanjangan studi yang telah di tanda tangani 5. Mengirim dan mengarsip surat perpanjangan masa studi melalui SIAT						Rekomendasi : Untuk evaluasi yad mohon dilampirkan dalam bentuk formulir yang sudah dikembangkan bersama
Persiapan Perkuliahan - Bimbingan Rencana studi	1. menyusun jadwal bimbingan klasikal dan BRS on line 2. memesan konsumsi untuk petugas 3. memberikan pengarahan kepada mahasiswa yang mendampingi pelaksanaan BRS online 4. menyiapkan berkas BRS 5. melaksanakan BRS online 6. mencetak KRS 7. melakukan modifikasi KRS 8. mencetak presensi kuliah	1. Form KRS 2. Lembar presensi BRS 3. Lembar presensi kuliah	Staf sekretariat prodi memberikan layanan BRS secara cepat, tepat dan nyaman	1. Ketersediaan jadwal BRS on line tersedia dengan tepat waktu dan benar 2. Terlaksananya BRS on line berjalan dengan tertib dan lancar	1. Jadwal BRS on line tersedia 1 minggu sebelum BRS on line 2. 95% mahasiswa mengikuti BRS on line	1. Jadwal BRS on line tersedia 1 minggu sebelum BRS on line (tercapai) 2. 98% mahasiswa mengikuti BRS on line (terpenuhi)	1. Kinerja penyediaan jadwal BRS On Line tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. Kinerja terpenuhi (cross chek melalui SIA Mhs)
Persiapan	1. Memasukkan	1. Surat	Staf sekretariat prodi	Ketersediaan Surat Cuti	Surat Cuti Studi tersedia 1	Surat permohonan cuti	Kinerja untuk penyediaan

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Perkuliahan - Cuti Studi	data permohonan cuti dari mahasiswa 2. Mencetak permohonan cuti dari SiA sekretariat untuk ditandatangani mahasiswa ybs dan kaprodi 3. Mencetak Surat Cuti untuk dimintakan tanda tangan dekan dengan dilampiri surat permohonan yang sudah ditandatangani	permohonan cuti 2. Surat cuti	memberikan layanan cuti studi secara tepat waktu	tepat waktu	hari kerja setelah pengajuan	tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan (tercapai)	Surat permohonan cuti tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik Rekomendasi : Untuk evaluasi yad mohon dilampirkan dalam bentuk formulir yang sudah dikembangkan bersama
Persiapan Perkuliahan - Melayani pengadministrasian Beban kerja dosen	1. Memfasilitasi pendistribusian blok waktu dosen 2. Memintakan tanda tangan dosen sebagai finalisasi blok waktu 3. Mencetak rangkuman beban kerja dosen 4. Mengirim rangkuman beban kerja ke WR 1	1. Blok waktu dosen 2. Rangkuman beban kerja dosen	Staf sekretariat prodi melayani pengadministrasian Beban kerja dosen dengan cepat dan tepat waktu	1. Ketersediaan blok beban kerja dosen yang sesuai dengan ketentuan USD 2. Waktu pengiriman rangkuman beban kerja dosen tepat waktu	1. Blok beban kerja dosen selesai dibuat 5 hari kerja setelah selesai modifikasi KRS 2. Pengiriman rangkuman beban kerja dosen paling lambat 3 hari kerja setelah blok kerja dosen diselesaikan	1. Tercapai, Blok beban kerja dosen selesai dibuat 1 hari kerja setelah berakhir modifikasi KRS, itupun tanpa penelitian. 2. Tercapai, Untuk pengiriman rangkuman beban kerja dosen 1 hari kerja setelah selesai penandatanganan Blok beban kerja dosen dari dosen ybs dan dekan, untuk rangkuman setelah selesai ditandatangani oleh Kaprodi dan Dekan	
Persiapan Perkuliahan - Melayani Pengadministrasian Dosen Luar Biasa	1. Menyediakan blangko curriculum vitae bagi calon dosen luar biasa (DLB baru) 2. Mengisi data pada form pengajuan pengadministrasian DLB (format form sudah diseragamkan dari	1. CV calon DLB 2. Daftar pengajuan penerbitan SK DLB	Staf sekretariat prodi melayani pengadministrasian Dosen Luar Biasa tepat waktu	Terkirimnya permohonan SK Dosen Luar Biasa tepat waktu	Permohonan SK dikirim paling lambat 3 hari kerja setelah modifikasi KRS	Pengiriman Permohonan SK mengajar untuk Dosen Luar Biasa terpenuhi, 3 hari kerja setelah modifikasi KRS, karena Fakultas Sastra menggunakan dosen luar biasa selalu sama sehingga data dosen luar biasa sudah siyap	

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	pusat) 3. Memintakan tanda tangan form pengajuan pengadministrasian DLB ke Kaprodi dan Dekan 4. Mengirim pengajuan penerbitan SK DLB ke WR I.						
Perkuliahan - Melayani penggandaan materi kuliah	1. Menerima bahan perkuliahan hardcopi/ lewat email 2. Memfotokopi bahan perkuliahan	Materi perkuliahan	Staf sekretariat prodi dapat melayani penggandaan materi kuliah tepat waktu	Ketersediaan materi kuliah tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan	1. Materi kuliah tersedia 1 hari kerja setelah diterima 2. Jumlah penggandaan mencukupi	Untuk semester Gasal 2020 tidak ada penggandaan materi karena masa pandemi dan kuliah secara daring, materi di upload langsung ke LMS	
Perkuliahan - Melayani pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum	1. Merekap daftar DLB/Asisten Pratikum 2. Menghitung real kehadiran DLB 3. Memintakan tanda tangan kepada pejabat terkait 4. Mengirim berkas pengajuan honor ke WR 2	Rekap pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum	Staf sekretariat prodi melayani pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum akurat dan tepat waktu	1. Ketersediaan rekap pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum akurat 2. Waktu pengiriman pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum tepat waktu	1. Rekap pengajuan honor harus divalidasi oleh Kaprodi dan Wadec 2. Pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum dikirim paling lambat 2 hari kerja sebelum tanggal 21 tiap bulan	Terpenuhi, pengajuan honor DLB 3 hari kerja sebelum tanggal 21 tiap bulannya dan langsung tervalidasi oleh Kaprodi dan Wadec	
Perkuliahan - Melayani penyelenggaraan Remidi	1. Membuka pendaftaran on line remidi 2. Merekap peserta remidi 3. Membuat jadwal remidi 4. Mengumumkan jadwal remidi 5. Mencetak KRS remidi	1. Rekap peserta remidi 2. KRS remidi 3. Jadwal Remidi 4. Presensi Remidi 5. Form pengajuan vakasi remidi	Staf sekretariat prodi melayani penyelenggaraan Remidi dengan baik	1. Pelaksanaan remidi sesuai dengan jadwal 2. Ketersediaan dokumen perkuliahan tepat waktu 3. Administrasi keuangan lancar 4. Penginputan nilai tepat waktu	1. KRS remidi dicetak 1 hari kerja setelah penguncian pendaftaran 2. Memastikan pelaksanaan remidi sesuai dengan jadwal 3. Dokumen perkuliahan tersedia 1 hari sebelum perkuliahan 4. Pengajuan vakasi remidi diajukan paling lambat 2 hari kerja sebelum tanggal 7	Untuk Semester Gasal 2020/2021 Fakultas Sastra tidak ada Remidi	

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	6. Mencetak presensi remidi 7. Menggandakan materi 8. Menerima nilai remidi 9. Membuat vakasi remidi 10. Mengajukan vakasi remidi				5. Input nilai dilakukan paling lambat 1 hari kerja setelah batas akhir penyerahan nilai		
Perkuliahan - Melayani pelaksanaan PPL/ Kerja Praktik	1. Menyediakan Form pengajuan kerja praktek 2. Menerima form isian permohonan kerja praktek 3. Membuat surat permohonan kerja praktek yang ditandatangani pejabat terkait 4. Membuat surat tugas KP dan berkas KP (Presensi, daftar penilaian) setelah mendapat persetujuan dari instansi/ perusahaan	1. Form Pendaftaran KP 2. Surat Permohonan KP 3. Surat Tugas KP 4. Daftar hadir KP mahasiswa	Staf sekretariat prodi melayani pelaksanaan PPL/ Kerja Praktik dengan baik	Proses administrasi terlayani dengan cepat dan tepat waktu	Dokument PPL/Kerja praktik tersedia 1 hari kerja setelah menerima pendaftaran	Fakultas Sastra tidak ada program PPL tapi ada semacam magang untuk semua prodi di Fakultas Sastra, khusus Prodi Sastra Inggris magangnya guna mempraktekkan kemampuannya berbahasa Inggris yang akan menjadi syarat pendaftaran ujian sarjana, sedangkan untuk surat permohonan magang tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan permohonan (tercapai)	
Perkuliahan - Melayani pelaksanaan PPL (FKIP)	1. Menerima data rekapitulasi sekolah mitra dari Fakultas 2. Melayani pendaftaran mahasiswa calon PPL 3. Menyerahkan data pendaftaran mahasiswa calon PPL ke Koordinator	1. Daftar rekap sekolah mitra 2. Nilai Final PPL	Staf sekretariat prodi melayani pelaksanaan PPL (FKIP) dengan tepat waktu dan nyaman	Proses administrasi terlayani dengan cepat dan tepat waktu	Daftar mahasiswa peserta PPL tersedia 3 hari kerja sebelum batas akhir dari fakultas	-	

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	PPL Program Studi						
	4. Menyerahkan data pendaftaran dan pembagian dosen pembimbing PPL kepada fakultas 5. Membantu koordinator ppl prodi melaksanakan pembekalan ppl di tingkat program studi 6. Membantu pelaksanaan evaluasi ppl prodi 7. Menerima nilai final dari dosen pembimbing PPL 8. Memasukkan nilai PPL final ke sistem						
Perkuliahan - Penyelenggaraan Seminar matakuliah/KKP	1. Menerima pendaftaran seminar KP 2. Mencarikan ruang untuk seminar 3. Membuat berita acara dan presensi seminar KP 4. Menerima nilai seminar KP dari pembimbing KP 5. Menerima laporan KP dari mahasiswa 6. Memasukkan nilai KP ke SIA 7. Permohonan HR Pembimbingan KP	1. Form Pendaftaran seminar KP 2. Printout berita acara pelaksanaan seminar KP 3. Daftar hadir seminar KP 4. Surat permohonan honorarium pembimbing KP	Seminar dapat berjalan dengan baik dan lancar	Peserta seminar memenuhi persyaratan	1. Peserta Seminar minimal 10 orang 2. Laporan KP diserahkan maksimal 1 bulan dari pelaksanaan seminar	1. Fakultas Sastra untuk kuliah seminar diadakan secara bersama pada awal semester yaitu kuliah umum yang diikuti oleh semua mahasiswa Fakultas Sastra yang masih mengambil teori, sedangkan untuk Prodi Sastra Inggris ada beberapa matakuliah yang diseminarkan untuk umum dengan peserta sekitar 75-80 orang baik dari dalam maupun luar dan kumpulan makalah2 tersebut akan dijadikan buku yang ber-ISBN 2. Laporan 2 minggu setelah pelaksanaan Catatan: Untuk Semester Gasal	

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
						2020 semua kegiatan secara Daring	
Perkuliahan - Melayani administrasi kuliah pengganti	Menerima dari dosen waktu dan hari penambahan hari kuliah					Terpenuhi, walau kuliah secara Daring tetapi ada dosen minta dijadwalkan zoom sebagai kuliah pengganti dikarenakan libur	
Perkuliahan - Melayani kegiatan kemahasiswaan terkait mata kuliah						Tidak terpenuhi, karena semua secara daring	
Masa Ujian - Menyiapkan administrasi UTS/UAS	1. Mengikuti rapat penyusunan tehnik dengan kaprodi 2. Mengidentifikasi jenis UTS/UAS : Tertulis, tugas, take-home, lisan, exelsa? 3. Membantu wakaprodi dalam menyusun draf jadwal UTS/UAS 4. Mendistribusikan Draf jadwal ke dosen pengampu 5. Memfinalkan jadwal 6. Mensosialisasikan jadwal UTS/UAS dan informasi pengumpulan soal, pengumpulan nilai akhir ke seluruh pengampu matakuliah, mahasiswa, prodi lain, BAA dan MPK 7. Mengajukan permohonan penataan ruan ujian ke RT	1. Jadwal Ujian 2. Soal Ujian 3. Daftar Hadir Peserta Ujian 4. Rekapitulasi kehadiran mahasiswa	Staf Sekretariat Prodi mempersiapkan administrasi UTS/UAS secara tepat waktu, lengkap dan akurat	1. Ketersediaan Jadwal Ujian tepat waktu 2. Ketersediaan dan kecukupan berkas soal ujian tepat waktu 3. Pendistribusian hasil ujian cepat dan tepat	1. Jadwal tersedia 2 minggu sebelum ujian 2. Berkas Soal Ujian tersedia 1 hari sebelum pelaksanaan ujian 3. Berkas hasil ujian diserahkan kepada dosen pengampu selambatnya 1 hari kerja setelah ujian	1. Jadwal tersedia 1 bulan sebelum pelaksanaan ujian dengan tujuan agar mahasiswa koreksi kalau ada yang tabrakan jadwal akan cepat teratasi dan jadwal final 2 minggu sebelum pelaksanaan ujian (tercapai) 2. Berkas soal ujian langsung dari dosen karena ujian secara daring	1. Kinerja untuk penye-diaan jadwal ujian tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. Kinerja untuk penye-diaan berkas ujian tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	8. Mengajukan peminjaman ruang ujian lisan ke lab						
	9. Membantu Wakaprodi dalam proses recruitment asisten pengawas UTS/UAS						
	10. Melakukan koordinasi dengan asisten terkait pembagian jadwal mengawas dan piket ujian.						
	11. Mengumumkan mahasiswa yang bisa/tidak bisa ujian berdasarkan 75% kehadiran kuliah tatap muka						
	12. Mencetak daftar hadir, membuat dan menempel nomer duduk peserta ujian						
	13. Menerima kiriman soal dari kaprodi via email dan menggandakannya						
	14. Mengumpulkan seluruh presensi kuliah dari dosen						
	15. Menghitung presensi mahasiswa untuk bisa menentukan keikutsertaan mahasiswa dalam UAS (syarat 75% kehadiran)						
	16. Melayani surat ijin terlambat						
	17. Melayani ujian susulan yang telah						

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	disetujui oleh Dosen Pengampu dan Kaprodi						
	18. Mengajukan permohonan konsumsi bagi pengawas ujian						
	19. Mengajukan permohonan honor asisten pengawas ujian						
	20. Melakukan evaluasi atas teknis pelaksanaan UAS dengan asisten pengawas ujian						
	21. Mendistribusikan hasil ujian ke dosen pengampu.						

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiatno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Genap

Biro / Unit KTU Fakultas Sastra

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Persiapan Perkuliahan - Penjadwalan matakuliah	1. Membantu Wakaprodi/Kaprodi dalam proses penyusunan draft jadwal kuliah 2. Memasukkan data matakuliah yang ditawarkan dalam SIA 3. Memasukkan data jadwal kuliah dalam SIA 4. Mencetak dan mendistribusikan jadwal kuliah	Jadwal kuliah	Staf sekretariat prodi menyediakan jadwal yang dapat diakses dengan mudah, tepat waktu, jelas dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	Ketersediaan jadwal yang tepat waktu dan cermat	1. Jadwal tersedia 1 minggu sebelum BRS online 2. Jadwal disusun sesuai dengan rancangan Prodi	1. Jadwal tersedia 1 minggu sebelum BRS online dan sudah diinputkan ke SIA/sistem, jadwal diumumkan di web prodi dan IG (tercapai) 2. Jadwal disusun sesuai dengan rancangan Prodi oleh Wakaprodi di bantu staf prodi	1. Kinerja penyediaan jadwal tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. Kinerja penyusunan jadwal yang disesuaikan dengan rancangan telah tercapai sesuai standard Pertahankan kinerja yang sudah baik.
Persiapan Perkuliahan - Penjadwalan praktikum (FE)	1. menyusun jadwal praktikum 2. merekrut asisten praktikum 3. briefing asisten praktikum 4. mendaftar peserta praktikum	1. jadwal praktikum 2. jadwal mengajar asisten praktikum	1. Staff sekretariat Prodi menyediakan jadwal praktikum yang dapat diakses dengan mudah, tepat waktu, jelas dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa 2. Petugas lab. komputer memastikan ketersediaan ruang komputer 3. Prodi memastikan jumlah asisten praktikum tersedia cukup	1. ketersediaan jadwal yang tepat waktu dan memuaskan 2. ketersediaan ruang kelas praktikum yang memadai dan sesuai dengan kebutuhan 3. menghasilkan asisten praktikum yang dapat menguasai materi praktikum	1. jadwal tersedia 1 bulan sebelum pelaksanaan praktikum 2. pendaftaran peserta praktikum dibuka selama 2 minggu 3. pendaftaran asisten praktikum dibuka selama 1 minggu	-	Tidak ada kegiatan praktikum di F SAstra, sehingga tidak ada penilaian. Usulan : Perlu dilakukan revisi Standard Layanan bersama SPMAIP pada TA 2022 agar standard layanan sesuai dengan situasi yang ada.
Persiapan Perkuliahan - Perpanjangan Masa Studi	1. Menyediakan form permohonan perpanjangan masa studi 2. Membuatkan surat perpanjangan	1. Form permohonan 2. Surat perpanjangan masa studi	Staf sekretariat prodi memberikan layanan surat perpanjangan masa studi secara cepat dan akurat	Ketersediaan Surat Perpanjangan Masa Studi	Surat Perpanjangan Masa Studi tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan	Surat Perpanjangan Masa Studi tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan dan selama pandemi pelayanan secara online (tercapai)	Kinerja penyediaan Surat Perpanjangan Masa Studi tersedia sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	masa studi berdasarkan form yang sudah diisi dan ditandatangani mahasiswa dan pejabat terkait 3. Memintakan tanda tangan surat perpanjangan masa studi ke pejabat yang berwenang 4. Memindai surat perpanjangan studi yang telah di tanda tangani 5. Mengirim dan mengarsip surat perpanjangan masa studi melalui SIAT					Untuk form tersedia di web prodi	Masukan : Perlu adanya usulan penyempurnaan SI yang sudah ada, untuk menambah fitur Perpanjangan Masa Studi
Persiapan Perkuliahan - Bimbingan Rencana studi	1. menyusun jadwal bimbingan klasikal dan BRS on line 2. memesan konsumsi untuk petugas 3. memberikan pengarahan kepada mahasiswa yang mendampingi pelaksanaan BRS online 4. menyiapkan berkas BRS 5. melaksanakan BRS online 6. mencetak KRS 7. melakukan modifikasi KRS 8. mencetak presensi kuliah	1. Form KRS 2. Lembar presensi BRS 3. Lembar presensi kuliah	Staf sekretariat prodi memberikan layanan BRS secara cepat, tepat dan nyaman	1. Ketersediaan jadwal BRS on line tersedia dengan tepat waktu dan benar 2. Terlaksananya BRS on line berjalan dengan tertib dan lancar	1. Jadwal BRS on line tersedia 1 minggu sebelum BRS on line 2. 95% mahasiswa mengikuti BRS on line	1. Jadwal BRS on line tersedia 1 minggu sebelum BRS on line (tercapai) 2. Selama pandemi pelaksanaan klasikan secara daring dan link zoom untuk masing-masing DPA tersedia 1 minggu sebelum pelaksanaan 3. Jadwal BRS online mengikuti jadwal universitas yang dikelola bapsi 4. KRS paket disiapkan 2 hari sebelum pelaksanaan BRS 5. 98% mahasiswa mengikuti BRS on line (terpenuhi)	1. Kinerja penyediaan jadwal tercapai sesuai standard. Dalam kondisi pandemi, sudah diupayakan solusi yang sangat membantu mahasiswa untuk melaksanakan BRS OL Pertahankan kinerja yang sudah baik 2. Kinerja capaian jumlah mhs yang mengikuti BRS OL sudah sesuai standard yang ditentukan. Pertahankan kinerja yang sudah baik
Persiapan	1. Memasukkan	1. Surat	Staf sekretariat prodi	Ketersediaan Surat Cuti	Surat Cuti Studi tersedia 1	Proses surat cuti sudah	Kinerja penyediaan Surat

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Perkuliahan - Cuti Studi	data permohonan cuti dari mahasiswa 2. Mencetak permohonan cuti dari SIA sekretariat untuk ditandatangani mahasiswa ybs dan kaprodi 3. Mencetak Surat Cuti untuk dimintakan tanda tangan dekan dengan dilampiri surat permohonan yang sudah ditandatangani	permohonan cuti 2. Surat cuti	memberikan layanan cuti studi secara tepat waktu	tepat waktu	hari kerja setelah pengajuan	online, setelah mhs mengajukan permohonan via sistem dan upload surat permohonan, Kaprodi ACC dan dekan menyetujui, dalam waktu kurang lebih 10-15 menit surat permohonan sudah terproses, sekretariat tinggal memberitahu mahasiswa ybs utk segera membayar	Cuti Studi tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik
Persiapan Perkuliahan - Melayani pengadministrasian Beban kerja dosen	1. Memfasilitasi pendistribusian blok waktu dosen 2. Memintakan tanda tangan dosen sebagai finalisasi blok waktu 3. Mencetak rangkuman beban kerja dosen 4. Mengirim rangkuman beban kerja ke WR 1	1. Blok waktu dosen 2. Rangkuman beban kerja dosen	Staf sekretariat prodi melayani pengadministrasian Beban kerja dosen dengan cepat dan tepat waktu	1. Ketersediaan blok beban kerja dosen yang sesuai dengan ketentuan USD 2. Waktu pengiriman rangkuman beban kerja dosen tepat waktu	1. Blok beban kerja dosen selesai dibuat 5 hari kerja setelah selesai modifikasi KRS 2. Pengiriman rangkuman beban kerja dosen paling lambat 3 hari kerja setelah blok kerja dosen diselesaikan	1. Tercapai, Blok beban kerja dosen selesai dibuat 1 hari kerja setelah berakhir modifikasi KRS, itupun tanpa penelitian. 2. Tercapai, Untuk pengiriman rangkuman beban kerja dosen 1 hari kerja setelah selesai penandatanganan Blok beban kerja dosen dari dosen ybs dan dekan, untuk rangkuman setelah selesai ditandatangani oleh Kaprodi dan Dekan	1. Kinerja penyiapan Blok Beban Kerja dosen (tanpa penelitian) tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. Kinerja untuk pengiriman rangkuman beban kerja dosen
Persiapan Perkuliahan - Melayani Pengadministrasian Dosen Luar Biasa	1. Menyediakan blangko curriculum vitae bagi calon dosen luar biasa (DLB baru) 2. Mengisi data pada form pengajuan pengadministrasian DLB (format form sudah diseragamkan dari	1. CV calon DLB 2. Daftar pengajuan penerbitan SK DLB	Staf sekretariat prodi melayani pengadministrasian Dosen Luar Biasa tepat waktu	Terkirimnya permohonan SK Dosen Luar Biasa tepat waktu	Permohonan SK dikirim paling lambat 3 hari kerja setelah modifikasi KRS	Pengiriman Permohonan SK mengajar untuk Dosen Luar Biasa terpenuhi, 3 hari kerja setelah modifikasi KRS, karena Fakultas Sastra menggunakan dosen luar biasa selalu sama sehingga data dosen luar biasa sudah siyap	Kinerja permohonan SK DLB tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	pusat) 3. Memintakan tanda tangan form pengajuan pengadministrasian DLB ke Kaprodi dan Dekan 4. Mengirim pengajuan penerbitan SK DLB ke WR I.						
Perkuliahan - Melayani penggandaan materi kuliah	1. Menerima bahan perkuliahan hardcopi/ lewat email 2. Memfotokopi bahan perkuliahan	Materi perkuliahan	Staf sekretariat prodi dapat melayani penggandaan materi kuliah tepat waktu	Ketersediaan materi kuliah tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan	1. Materi kuliah tersedia 1 hari kerja setelah diterima 2. Jumlah penggandaan mencukupi	Untuk semester Genap 2020 tidak ada penggandaan materi karena masa pandemi dan kuliah secara daring, materi di upload langsung ke LMS	Aktivitas untuk ketersediaan materi kuliah terjamin dengan adanya sistem (LMS) terlebih dalam situasi pandemi. Masukan : Perlu adanya revisi standard ini bersama SPMAIP pada TA 2022
Perkuliahan - Melayani pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum	1. Merekap daftar DLB/Asisten Pratikum 2. Menghitung real kehadiran DLB 3. Memintakan tanda tangan kepada pejabat terkait 4. Mengirim berkas pengajuan honor ke WR 2	Rekap pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum	Staf sekretariat prodi melayani pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum akurat dan tepat waktu	1. Ketersediaan rekap pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum akurat 2. Waktu pengiriman pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum tepat waktu	1. Rekap pengajuan honor harus divalidasi oleh Kaprodi dan Wadek 2. Pengajuan honor DLB/Asisten Pratikum dikirim paling lambat 2 hari kerja sebelum tanggal 21 tiap bulan	Terpenuhi, pengajuan honor DLB 2 hari kerja sebelum tanggal 21 tiap bulannya dan langsung tervalidasi oleh Kaprodi dan Wadek	Kinerja penyediaan rekap pengajuan honor DLB yang divalidasi oleh Kaprodi dan Wadek tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik 2. Pengajuan berkas Rekap honor DLB tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik
Perkuliahan - Melayani penyelenggaraan Remidi	1. Membuka pendaftaran on line remidi 2. Merekap peserta remidi 3. Membuat jadwal remidi 4. Mengumumkan jadwal remidi	1. Rekap peserta remidi 2. KRS remidi 3. Jadwal Remidi 4. Presensi Remidi 5. Form pengajuan vakasi remidi	Staf sekretariat prodi melayani penyelenggaraan Remidi dengan baik	1. Pelaksanaan remidi sesuai dengan jadwal 2. Ketersediaan dokumen perkuliahan tepat waktu 3. Administrasi keuangan lancar 4. Penginputan nilai tepat waktu	1. KRS remidi dicetak 1 hari kerja setelah penguncian pendaftaran 2. Memastikan pelaksanaan remidi sesuai dengan jadwal 3. Dokumen perkuliahan tersedia 1 hari sebelum perkuliahan 4. Pengajuan vakasi remidi diajukan paling lambat 2	Untuk Semester Genap 2020/2021 Fakultas Sastra tidak ada Remidi	Tidak ada aktivitas remidi di F. Sastra selama ini, dan tidak ada penilaian. Masukan : Perlu adanya revisi standard ini bersama SPMAIP pada TA 2022

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	5. Mencetak KRS remidi 6. Mencetak presensi remidi 7. Menggandakan materi 8. Menerima nilai remidi 9. Membuat vakasi remidi 10. Mengajukan vakasi remidi				hari kerja sebelum tanggal 7 5. Input nilai dilakukan paling lambat 1 hari kerja setelah batas akhir penyerahan nilai		
Perkuliahan - Melayani pelaksanaan PPL/ Kerja Praktik	1. Menyediakan Form pengajuan kerja praktek 2. Menerima form isian permohonan kerja praktek 3. Membuat surat permohonan kerja praktek yang ditanda tangani pejabat terkait 4. Membuat surat tugas KP dan berkas KP (Presensi, daftar penilaian) setelah mendapat persetujuan dari instansi/ perusahaan	1. Form Pendaftaran KP 2. Surat Permohonan KP 3. Surat Tugas KP 4. Daftar hadir KP mahasiswa	Staf sekretariat prodi melayani pelaksanaan PPL/ Kerja Praktik dengan baik	Proses administrasi terlayani dengan cepat dan tepat waktu	Dokument PPL/Kerja praktik tersedia 1 hari kerja setelah menerima pendaftaran	Fakultas Sastra tidak ada program PPL tapi ada semacam magang untuk semua prodi di Fakultas Sastra, khusus Prodi Sastra Inggris magangnya guna mempraktekkan kemampuannya berbahasa Inggris yang akan menjadi syarat pendaftaran ujian sarjana, sedangkan untuk surat permohonan magang tersedia 1 hari kerja setelah pengajuan permohonan (tercapai)	Tidak ada kegiatan PPL/Praktik kerja, sehingga tidak ada penilaian. Masukan : Perlu adanya revisi standard ini bersama SPMAIP pada TA 2022 sesuai layanan yang lebih spesifik di F. Sastra
Perkuliahan - Melayani pelaksanaan PPL (FKIP)	1. Menerima data rekapitulasi sekolah mitra dari Fakultas 2. Melayani pendaftaran mahasiswa calon PPL 3. Menyerahkan data pendaftaran mahasiswa calon	1. Daftar rekap sekolah mitra 2. Nilai Final PPL	Staf sekretariat prodi melayani pelaksanaan PPL (FKIP) dengan tepat waktu dan nyaman	Proses administrasi terlayani dengan cepat dan tepat waktu	Daftar mahasiswa peserta PPL tersedia 3 hari kerja sebelum batas akhir dari fakultas	-	Tidak ada kegiatan PPL/FKIP sehingga tidak ada penilaian. Masukan : Perlu adanya revisi standard ini bersama SPMAIP pada TA 2022 sesuai layanan yang lebih spesifik di F. Sastra

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	PPL ke Koordinator PPL Program Studi 4. Menyerahkan data pendaftaran dan pembagian dosen pembimbing PPL kepada fakultas 5. Membantu koordinator ppl prodi melaksanakan pembekalan ppl di tingkat program studi 6. Membantu pelaksanaan evaluasi ppl prodi 7. Menerima nilai final dari dosen pembimbing PPL 8. Memasukkan nilai PPL final ke sistem						
Perkuliahan - Penyelenggaraan Seminar Matakuliah/KKP	1. Menerima pendaftaran seminar KP 2. Mencarikan ruang untuk seminar 3. Membuat berita acara dan presensi seminar KP 4. Menerima nilai seminar KP dari pembimbing KP 5. Menerima laporan KP dari mahasiswa 6. Memasukkan nilai KP ke SIA 7. Permohonan HR Pembimbingan KP	1. Form Pendaftaran seminar KP 2. Printout berita acara pelaksanaan seminar KP 3. Daftar hadir seminar KP 4. Surat permohonan honorarium pembimbing KP	Seminar dapat berjalan dengan baik dan lancar	Peserta seminar memenuhi persyaratan	1. Peserta Seminar minimal 10 orang 2. Laporan KP diserahkan maksimal 1 bulan dari pelaksanaan seminar	1. Fakultas Sastra untuk kuliah seminar diadakan secara bersama pada awal semester yaitu kuliah umum yang diikuti oleh semua mahasiswa Fakultas Sastra yang masih mengambil teori, sedangkan untuk Prodi Sastra Inggris ada beberapa matakuliah yang diseminarkan untuk umum dengan peserta sekitar 75-80 orang baik dari dalam maupun luar dan kumpulan makalah2 tersebut akan dijadikan buku yang ber-ISBN 2. Laporan 2 minggu setelah pelaksanaan Catatan: Untuk Semester Genap 2020 semua kegiatan	Kinerja adm pelaksanaan Seminar tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Masukan : Perlu adanya revisi standard ini bersama SPMAIP pada TA 2022 sesuai layanan yang lebih spesifik di F. Sastra

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
secara Daring							
Perkuliahan - Melayani administrasi kuliah pengganti	Menerima dari dosen waktu dan hari penambahan hari kuliah					Terpenuhi, walau kuliah secara Daring tetapi ada dosen minta dijadwalkan zoom sebagai kuliah pengganti dikarenakan libur ato tugas ke luar Pengumuman link zoom ke mahasiswa via WAG	Kinerja adm layanan kuliah pengganti tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik Masukan : Perlu adanya revisi standard ini bersama SPMAIP pada TA 2022 untuk mengisi indikator dan kriteria yang masih kosong
Perkuliahan - Melayani kegiatan kemahasiswaan terkait mata kuliah						terpenuhi, untuk pemesanan ruang kelas terkait dengan link zoom kegiatan mahasiswa terpenuhi dengan input ke sistem (SIAT) 15 menit proses	Kinerja adm layanan kegiatan kemhs tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik Masukan : Perlu adanya revisi standard ini bersama SPMAIP pada TA 2022 untuk mengisi indikator dan kriteria yang masih kosong
Masa Ujian - Menyiapkan administrasi UTS/UAS	1. Mengikuti rapat penyusunan tehnis dengan kaprodi 2. Mengidentifikasi jenis UTS/UAS : Tertulis, tugas, take-home, lisan, exelsa? 3. Membantu wakaprodi dalam menyusun draf jadwal UTS/UAS 4. Mendistribusikan Draf jadwal ke dosen pengampu 5. Memfinalkan jadwal 6. Mensosialisasikan jadwal UTS/UAS dan	1. Jadwal Ujian 2. Soal Ujian 3. Daftar Hadir Peserta Ujian 4. Rekapitulasi kehadiran mahasiswa	Staf Sekretariat Prodi mempersiapkan administrasi UTS/UAS secara tepat waktu, lengkap dan akurat	1. Ketersediaan Jadwal Ujian tepat waktu 2. Ketersediaan dan kecukupan berkas soal ujian tepat waktu 3. Pendistribusian hasil ujian cepat dan tepat	1. Jadwal tersedia 2 minggu sebelum ujian 2. Berkas Soal Ujian tersedia 1 hari sebelum pelaksanaan ujian 3. Berkas hasil ujian diserahkan kepada dosen pengampu selambatnya 1 hari kerja setelah ujian	1. Jadwal tersedia 2 minggu sebelum pelaksanaan ujian dengan tujuan agar mahasiswa koreksi kalau ada yang tabrakan jadwal akan cepat teratasi dan jadwal final 1 minggu sebelum pelaksanaan ujian (tercapai) 2. Berkas soal ujian langsung dari dosen karena ujian secara daring	Kinerja adm layanan UTS/UAS tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik Masukan : Perlu adanya revisi standard ini bersama SPMAIP pada TA 2022 untuk menyesuaikan layanan di F. Sastra dalam berbagai situasi.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	informasi pengumpulan soal, pengumpulan nilai akhir ke seluruh pengampu matakuliah, mahasiswa, prodi lain, BAA dan MPK 7. Mengajukan permohonan penataan ruan ujian ke RT 8. Mengajukan peminjaman ruang ujian lisan ke lab 9. Membantu Wakaprodi dalam proses recruitment asisten pengawas UTS/UAS 10. Melakukan koordinasi dengan asisten terkait pembagian jadwal mengawas dan piket ujian. 11. Mengumumkan mahasiswa yang bisa/tidak bisa ujian berdasarkan 75% kehadiran kuliah tatap muka 12. Mencetak daftar hadir, membuat dan menempel nomer duduk peserta ujian 13. Menerima kiriman soal dari kaprodi via email dan menggandakannya 14. Mengumpulkan seluruh presensi kuliah dari dosen 15. Menghitung						

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	presensi mahasiswa untuk bisa menentukan keikutsertaan mahasiswa dalam UAS (syarat 75% kehadiran) 16. Melayani surat ijin terlambat 17. Melayani ujian susulan yang telah disetujui oleh Dosen Pengampu dan Kaprodi 18. Mengajukan permohonan konsumsi bagi pengawas ujian 19. Mengajukan permohonan honor asisten pengawas ujian 20. Melakukan evaluasi atas teknis pelaksanaan UAS dengan asisten pengawas ujian 21. Mendistribusikan hasil ujian ke dosen pengampu.						

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiarno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti

Tanggal Cetak : 13/01/2023 09:00:26

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA

TAHUN AKADEMIK 2020 Genap

Biro / Unit Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Administrasi pengelolaan penelitian dan keuangan hibah Kemenristek-Dikti	1. Penerimaan tawaran penelitian dari pihak eksternal 2. Sosialisasi tawaran penelitian dari pihak eksternal 3. Pengelolaan dan fasilitasi pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti melalui web : simlitabmas.ristekdikti.go.id 4. Pemantauan pengelolaan kelengkapan proposal penelitian melalui web : simlitabmas.ristekdikti.go.id 5. Validasi dokumen proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti yang sudah diunggah 6. Penentuan reviewer dan pengiriman proposal penelitian (untuk skim Desentralisasi) hibah Kemenristek-Dikti ke reviewer 7. Penerimaan hasil review pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti 8. Penyampaian hasil review proposal penelitian	1. Ketersediaan update informasi tentang seleksi proposal, pelaksanaan, penyusunan, dan pengajuan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti 2. Ketersediaan data dan dokumen-dokumen penelitian hibah Kemenristek-Dikti, meliputi : laporan kemajuan, logbook/catatan harian, laporan final, laporan keuangan dan luaran penelitian, baik berupa soft file maupun hard file	1. Staf LPPM mengelola administrasi pelaksanaan penelitian hibah eksternal Kemenristek-Dikti dengan tertib, dan lancar 2. Staf LPPM mengelola administrasi keuangan pelaksanaan penelitian hibah Kemenristek-Dikti sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK Tahun Anggaran 2017)	1. Sosialisasi tawaran penelitian disampaikan secara cepat dan jelas dan menjangkau seluruh dosen terkait 2. Kelancaran dan ketertiban administrasi dan keuangan penyelenggaraan penelitian hibah Kemenristek-Dikti	1. Sosialisasi tawaran penelitian dilaksanakan paling lambat 3 hari kerja setelah diterimanya informasi tawaran penelitian dari pihak eksternal 2. Sosialisasi dilakukan melalui Sistem Informasi Administrasi Terpadu (SIAT) dan surat edaran fisik 3. Informasi yang disampaikan lengkap, mudah dipahami dan sesuai panduan 4. Tersedianya panduan penelitian secara on line 5. Tersosialisasikannya kewajiban pelaporan keuangan penelitian hibah Kemenristekdikti sesuai PMK Tahun Anggaran 2017 6. Tersosialisasikannya kewajiban perpajakan terkait hibah penelitian 7. Tervalidasinya laporan pajak terkait hibah penelitian 8. Laporan final beserta kelengkapan (luaran/output) penyelenggaraan dan keuangan penelitian hibah Kemenristek-Dikti	(1) Berkaitan dengan perubahan pengelolaan hibah penelitian DRPM Ristek/BRIN ke Direktorat Sumber Daya Kemendikbud Ristek, maka administrasi pengelolaan pelaporan penelitian, luaran/output penelitian (baik luaran wajib maupun luaran tambahan), dan Surat Pertanggungjawaban Belanja (SPTB) mengalami penundaan sampai pertengahan tahun 2021 (bulan Juni 2021). Update nformasi terkait hibah penelitian Kemendikbud Ristek dilakukan melalui Sistem Informasi Manajemen Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (SIMLITABMAS NG 2.0) dengan alamat link : http://simlitabmas.ristekdikti.go.id/ (Kinerja tercapai) (2) Pengelolaan administrasi hibah penelitian Kemendikbud Ristek dipantau oleh 1 (satu) orang Operator SIMLITABMAS Bidang Penelitian. Tugas operator SIMLITABMAS antara lain: memantau Sistem Informasi terkait proposal penelitian yang diusulkan ke Kemendikbud Ristek; memantau dan	1. Kinerja untuk sosialisasi tawaran penelitian eksternal kemenristek tercapai sesuai standard, dengan fasilitas Sistem Informasi Manajemen Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang telah tersedia. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 2. Kinerja untuk sosialisasi dengan tujuan pengelolaan hibah tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Masukan : Untuk TA 2022 Kriteria 1&2 direvisi bersama SPMAIP agar sesuai dengan situasi/ sistem pendukung yang ada 3. Kinerja untuk penyampaian berbagai macam informasi diberikan secara lengkap dengan banyaknya fasilitas layanan yang mendukung. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 4, 5, 6. Kinerja untuk penyediaan panduan penelitian secara on line telah terpenuhi dalam bentuk panduan on line di web LPPM. Standard telah terpenuhi. Pertahankan kinerja yang sudah baik 7. Apakah validasi laporan pajak terkait hibah penelitian sudah dapat terlaksana dengan baik?

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	hibah Kemenristek-Dikti yang perlu direvisi kepada peneliti yang mengajukan					mengelola kelengkapan dokumen yang diunggah di SIMLITABMAS; meng-update dan mensosialisasikan informasi dari Kemendikbud Ristek ke peneliti USD, mengelola kontrak perjanjian penelitian antara Kemendikbud Ristek, LLDIKTI V, LPPM dan Ketua peneliti; dsb Target kinerja dilaksanakan tepat waktu sesuai agenda yang dijadwalkan oleh Kemendikbud Ristek (Kinerja tercapai)	8. Apakah pelaporan final pelaksanaan kegiatan penelitian beserta kelengkapannya dapat terlaksana dengan baik?
	9. Pemantauan penerimaan proposal penelitian hibah Kemenristek-Dikti melalui web Kemenristek-Dikti						Masukan : Perlunya merevisi kriteria 7&8 agar sesuai dengan situasi riil yang ada di lapangan. 1. Kinerja untuk sosialisasi tawaran penelitian eksternal kemenristek tercapai sesuai standard, dengan fasilitas Sistem Informasi Manajemen Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat yang telah tersedia. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
	10. Penyampaian pengumuman proposal penelitian (untuk skim Kompetitif Nasional dan Desentralisasi) hibah Kemenristek-Dikti yang dinyatakan lolos seleksi					(3) Karena pandemi Covid -19 penyaluran dana hibah penelitian Kemendikbud Ristek tahun pendanaan 2021 baru terealisasi pada bulan September 2021. (Kinerja tercapai mengikuti agenda/jadwal dari Kemendikbud Ristek) Dokumen pelaporan keuangan hibah penelitian Kemendikbud Ristek sesuai Peraturan Menteri Keuangan (PMK) mengenai Standar Biaya Masukan (SBM) dengan link: https://drive.google.com/file/d/1B41ScGMyu4e7mNRy2Stk-tZH0ytMtOtx/view?usp=sharing & PMK mengenai Standar Biaya Keuaran (SBK) dengan link: https://drive.google.com/file/d/1loUk61wyR24f6_VDs_hXA5NeYUR2VjX/view?usp=sharing	2. Kinerja untuk sosialisasi dengan tujuan pengelolaan hibah tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Masukan : Untuk TA 2022 Kriteria 1&2 direvisi bersama SPMAIP agar sesuai dengan situasi/ sistem pendukung yang ada.
	11. Penyampaian dan penandatanganan dokumen kontrak penelitian hibah Kemenristek-Dikti						3. Kinerja untuk penyampaian berbagai macam informasi diberikan secara lengkap dengan banyaknya fasilitas layanan yang mendukung. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
	12. Penerimaan dana penelitian Tahap 1 dari Kemenristek-Dikti melalui Kopertis						4, 5, 6. Kinerja untuk penyediaan panduan penelitian secara on line telah terpenuhi dalam bentuk panduan on line di web LPPM. Standard telah terpenuhi. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
	13. Penyampaian dana penelitian Tahap 1						
	14. Penerimaan Laporan Kemajuan/ progress report pelaksanaan penelitian hibah Kemenristek-Dikti melalui web : www.simlitabmas.ristekdikti.go.id						
	15. Penerimaan dana penelitian Tahap 2 dari Kemenristek-Dikti					(4) Panduan	

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	melalui Kopertis					pelaksanaan penelitian hibah Kemendikbud Ristek beserta manual pedoman terkait selalu di-update dan tersedia secara online melalui web LPPM dengan alamat link: https://www.usd.ac.id/lembaga/lppm/dokumen.php?id=pl (Kinerja tercapai)	7. Apakah validasi laporan pajak terkait hibah penelitian sudah dapat terlaksana dengan baik? 8. Apakah pelaporan final pelaksanaan kegiatan penelitian beserta kelengkapannya dapat terlaksana dengan baik? Masukan : Perlunya merevisi kriteria 7&8 agar sesuai dengan situasi riil yang ada di lapangan.
	16. Penyalpaian dana penelitian Tahap 2						
	17. Pengiriman laporan kemajuan beserta kelengkapan dokumen pelaksanaan dan keuangan penelitian hibah Kemenristek-Dikti ke Kopertis						
	18. Penyiapan dan penyelenggaraan monitoring dan evaluasi internal oleh LPPM PT atas penyelenggaraan dan keuangan penelitian						
	19. Penyiapan dan penyelenggaraan monitoring dan evaluasi oleh Kemenristek-dikti atas penyelenggaraan dan keuangan penelitian						
	20. Pengelolaan dan fasilitasi pengunggahan laporan final penelitian hibah Kemenristek-Dikti melalui web : www.simlitabmas.ristekdikti.go.id						
	21. Pengiriman laporan final beserta kelengkapan dokumen pelaksanaan dan keuangan penelitian hibah Kemenristek-Dikti						

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Administrasi pengelolaan penelitian dan keuangan eksternal hibah penelitian dosen muda Kopertis	1. Penerimaan tawaran penelitian dosen muda Kopertis melalui edaran resmi dari Kopertis 2. Sosialisasi tawaran penelitian dosen muda Kopertis kepada dosen terkait yang memenuhi kriteria/persyaratan melalui Sistem Informasi Administrasi Terpadu (SIAT) dan akun email : dosen@usd.ac.id 3. Pengelolaan dan fasilitasi pengajuan proposal hibah penelitian dosen muda ke Kopertis 4. Pemantauan pengelolaan kelengkapan proposal penelitian yang diajukan ke Kopertis, meliputi dokumen hardcopy dan softcopy 5. Validasi dokumen proposal penelitian dosen muda Kopertis yang diunggah melalui SIA Dosen 6. Pemantauan penerimaan proposal hibah penelitian dosen muda Kopertis melalui web kopertis5.go.id, dan edaran resmi Kopertis	1. Ketersediaan update informasi tentang seleksi proposal, pelaksanaan, penyusunan, dan pengajuan proposal penelitian dosen muda hibah Kopertis 2. Ketersediaan data dan dokumen-dokumen penelitian dosen muda hibah Kopertis, meliputi : laporan final, laporan keuangan dan luaran penelitian, baik berupa soft file maupun hard file	1. Staf LPPM mengelola administrasi pelaksanaan penelitian dosen muda hibah eksternal Kopertis dengan tertib, dan lancar 2. Staf LPPM mengelola administrasi keuangan pelaksanaan penelitian dosen muda hibah Kopertis sesuai peraturan yang berlaku	1. Sosialisasi tawaran penelitian disampaikan secara cepat dan jelas dan menjangkau seluruh dosen terkait, dan yang memenuhi kriteria dan persyaratan yang ditetapkan oleh Kopertis 2. Kelancaran dan ketertiban administrasi dan keuangan penyelenggaraan penelitian dosen muda hibah Kopertis	1. Sosialisasi tawaran penelitian dilaksanakan paling lambat 3 hari kerja setelah diterimanya informasi tawaran penelitian dari pihak eksternal Kopertis 2. Sosialisasi dilakukan melalui Sistem Informasi Administrasi Terpadu (SIAT) dan surat edaran fisik 3. Informasi yang disampaikan lengkap, mudah dipahami dan sesuai panduan 4. Tersedianya panduan penelitian secara on line (melalui web : www.usd.ac.id/lppm, maupun melalui web : www.kopertis5.go.id) 5. Tersosialisasikannya kewajiban pelaporan keuangan penelitian dosen muda hibah Kopertis sesuai peraturan yang berlaku 6. Tersosialisasikannya kewajiban perpajakan terkait hibah penelitian 7. Tervalidasinya laporan pajak terkait hibah penelitian 8. Laporan final beserta kelengkapan (luaran/output) penyelenggaraan dan keuangan penelitian dosen muda hibah Kopertis	Kinerja tidak tercapai dikarenakan mulai tahun 2019 dan seterusnya, tidak ada penawaran hibah penelitian DIPA Kopertis Wilayah V Yogyakarta untuk PTS di LLDIKTI Wilayah V Yogyakarta. Program hibah penelitian DIPA Kopertis Wilayah V terakhir kali ditawarkan pada tahun 2018.	Tidak ada kegiatan dan tidak ada penilaia untuk standard ini. Masukan : Perlu dilakukan revisi standard ini untuk periode TA 2022 bersama dengan SPMAIP. Tidak ada kegiatan dan tidak ada penilaian untuk standard ini Masukan : Perlu dilakukan revisi standard ini untuk periode TA 2022 bersama dengan SPMAIP

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	7. Penyampaian pengumuman proposal penelitian dosen muda Kopertis yang dinyatakan lolos seleksi						
	8. Penyampaian dan penandatanganan dokumen kontrak hibah penelitian dosen muda Kopertis oleh Koordinator Kopertis Wilayah dan pimpinan PT						
	9. Penerimaan dana hibah penelitian dosen muda dari Kopertis						
	10. Penyampaian dana penelitian kepada peneliti yang lolos seleksi						
	11. Pengelolaan dan fasilitasi pengumpulan laporan final hibah penelitian dosen muda Kopertis						
	12. Pengiriman laporan final beserta kelengkapan dokumen pelaksanaan hibah penelitian dosen muda Kopertis						
	13. Pengelolaan, fasilitasi dan validasi pengunggahan laporan final hibah penelitian dosen muda Kopertis di SIA Dosen						

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Administrasi pengelolaan penelitian dan keuangan hibah internal LPPM	1. Perencanaan dan penganggaran hibah penelitian internal LPPM melalui Sistem Informasi Perencanaan dan Penganggaran (SIPP) - Skim Penelitian Dosen Muda dan Skim Penelitian Internal Reguler 2. Sosialisasi tawaran hibah penelitian internal LPPM kepada seluruh dosen terkait 3. Pengelolaan dan fasilitasi pengajuan proposal hibah penelitian internal LPPM melalui sistem Litabmas : www.dosen.usd.ac.id/litabmas dan SIA Dosen : www.dosen.usd.ac.id/dosen 4. Pemantauan pengelolaan kelengkapan proposal penelitian melalui sistem Litabmas dan SIA Dosen 5. Validasi dokumen proposal hibah penelitian internal LPPM yang sudah diunggah di SIA Dosen 6. Penentuan reviewer dan pengiriman proposal penelitian hibah internal LPPM ke reviewer untuk keperluan tahapan	1. Ketersediaan update informasi tentang seleksi proposal, pelaksanaan, penyusunan, dan pengajuan proposal penelitian hibah internal LPPM 2. Ketersediaan data dan dokumen penelitian hibah internal LPPM, meliputi : laporan kemajuan, laporan keuangan dan luaran penelitian, baik berupa soft file maupun hard file	1. Staf LPPM mengelola administrasi pelaksanaan penelitian hibah internal LPPM dengan tertib, dan lancar 2. Staf LPPM mengelola administrasi keuangan pelaksanaan penelitian hibah internal LPPM sesuai ketentuan yang berlaku	1. Sosialisasi tawaran hibah penelitian disampaikan secara cepat dan jelas dan menjangkau seluruh dosen terkait 2. Kelancaran dan ketertiban administrasi dan keuangan penyelenggaraan penelitian hibah internal LPPM	1. Sosialisasi edaran hibah penelitian internal LPPM dilaksanakan paling lambat 1 bulan hari kerja. 2. Sosialisasi dilakukan melalui Sistem Informasi Administrasi Terpadu (SIAT) dan surat edaran fisik 3. Informasi yang disampaikan lengkap, mudah dipahami dan sesuai panduan 4. Tersedianya panduan penelitian secara on line 5. Tersosialisasikannya kewajiban pelaporan keuangan penelitian internal sesuai ketentuan yang berlaku 6. Tersosialisasikannya kewajiban perpajakan terkait hibah penelitian 7. Tervalidasinya laporan pajak terkait hibah penelitian 8. Laporan final beserta kelengkapan (luaran/output) penyelenggaraan dan keuangan penelitian hibah internal LPPM	(1) Administrasi pengelolaan pelaporan akhir, luaran/output dan keuangan hibah penelitian internal LPPM tahun 2021 (Semester Genap 2020/2021) berlangsung secara terstruktur-sistematis dan diatur melalui SI-Litabmas dengan alamat link : www.dosen.usd.ac.id/litabmas (Kinerja tercapai) (2) Administrasi pengelolaan hibah penelitian internal LPPM tahun 2021 (Semester Genap 2020/2021) dikelola dalam koordinasi Operator SI-Litabmas Divisi Penelitian LPPM (sekalius KTU LPPM) dibantu oleh staff penelitian LPPM dengan arahan dari Ketua LPPM. (3) Secara terstruktur dan teratur, LPPM mengadakan sosialisasi kebijakan/dokumen/panduan/informasi paling update terkait dengan hibah penelitian internal. Sosialisasi berupa edaran informasi melalui email: lemilit@usd.ac.id & SIAT, aplikasi Whattsap, pertemuan sosialisasi secara luring & daring, serta pengumuman di website LPPM. Sosialisasi dilaksanakan 1 (hari) setelah koordinasi dan evaluasi internal LPPM (sekitar bulan Januari dan Juni).	1&2. Kinerja sosialisasi edaran hibah penelitian internal LPPM melalui SI yang sudah dibangun tercapai sesuai standard melalui SI Litabmas Pertahankan kinerja yang sudah baik. 3&4. Kinerja penyampaian informasi adm hibah terlaksana dalam wujud panduan OL yang jelas. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 5&6. Kinerja untuk sosialisasi kewajiban adm hibah penelitian internal tercapai sesuai standard Pertahankan kinerja yang sudah baik. 7. Kinerja untuk validasi kewajiban perpajakan hibah internal tercapai berkat bantuan staf. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 8. Ketersediaan laporan final hibah internal tercapai sesuai standard, berikut Link yang sudah disediakan. Pertahankan kinerja yang sudah baik 1&2. Kinerja sosialisasi edaran hibah penelitian internal LPPM melalui SI yang sudah dibangun tercapai sesuai standard melalui SI Litabmas Pertahankan kinerja yang sudah baik. 3&4. Kinerja penyampaian informasi adm hibah terlaksana dalam wujud panduan OL yang jelas.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	review desk evaluation secara on line					(4) Secara terstruktur, sistematis, dan teratur, LPPM USD mengelola keuangan melalui penugasan kepada Divisi Keuangan LPPM (meliputi pemeriksaan kelengkapan laporan keuangan, kesesuaian dan kepantasan laporan keuangan sesuai standar LPPM dan peraturan yang berlaku, kewajiban perpajakan dll). Tercapai berdasarkan kelancaran dan ketertiban pembayaran pajak keuangan hibah penelitian internal LPPM.	Pertahankan kinerja yang sudah baik.
	7. Penerimaan hasil review pengajuan proposal hibah penelitian internal LPPM					(5) Pendokumentasian pelaporan hibah penelitian internal LPPM, meliputi : Laporan Akhir Penelitian, Laporan Keuangan dan Luaran Penelitian, baik secara hardcopy maupun softcopy melalui SIA Dosen: dosen.usd.ac.id	5&6. Kinerja untuk sosialisasi kewajiban adm hibah penelitian internal tercapai sesuai standard Pertahankan kinerja yang sudah baik.
	8. Penyampaian hasil review proposal penelitian hibah internal LPPM yang perlu direvisi kepada peneliti yang mengajukan					(6) Panduan pelaksanaan penelitian internal selalu diupdate dan tersedia secara on line melalui web LPPM (alamat link: https://www.usd.ac.id/lembaga/lppm/dokumen.php?id=pl)	7. Kinerja untuk validasi kewajiban perpajakan hibah internal tercapai berkat bantuan staf. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
	9. Pelaksanaan review proposal penelitian oleh LPPM, yaitu tahapan pemaparan/ presentasi						8. Ketersediaan laporan final hibah internal tercapai sesuai standard, berikut Link yang sudah disediakan. Pertahankan kinerja yang sudah baik
	10. Penyampaian pengumuman proposal hibah penelitian internal LPPM yang dinyatakan lolos seleksi						
	11. Penyampaian dan penandatanganan dokumen kontrak penelitian hibah internal LPPM						
	12. Penerimaan dana penelitian Tahap 1 (50% dana yang diajukan) dari LPPM						
	13. Penyampaian dana penelitian tahap 1 (50%)						
	14. Penerimaan Laporan Kemajuan/ progress report pelaksanaan						

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	penelitian hibah internal LPPM dalam bentuk dokumen hardcopy dan pengunggahan dokumen ke SIA Dosen 15. Penerimaan dana penelitian Tahap 2 (25%) hibah internal LPPM 16. Penyampaian dana penelitian tahap 2 (25%) 17. Penerimaan Laporan Final pelaksanaan penelitian hibah internal LPPM dalam bentuk dokumen hardcopy dan pengunggahan dokumen ke SIA Dosen 18. Pengelolaan dan fasilitasi pengunggahan laporan final penelitian hibah internal LPPM melalui sistem Litabmas dan SIA Dosen 19. Penyampaian dana penelitian tahap 3 (25%) hibah internal LPPM						
Administrasi pengelolaan pengabdian kepada masyarakat dan keuangan Kemenristek-Dikti	1. Penerimaan tawaran pengabdian kepada masyarakat dari pihak eksternal 2. Sosialisasi tawaran pengabdian kepada masyarakat dari pihak eksternal	1. Ketersediaan update informasi tentang seleksi proposal, pelaksanaan, penyusunan, dan pengajuan proposal pengabdian kepada masyarakat hibah	1. Staf LPPM mengelola administrasi pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat hibah eksternal Kemenristek-Dikti dengan tertib, dan lancar	1. Sosialisasi tawaran pengabdian kepada masyarakat disampaikan secara cepat dan jelas dan menjangkau seluruh dosen terkait 2. Kelancaran dan ketertiban administrasi dan keuangan	1. Sosialisasi tawaran pengabdian kepada masyarakat dilaksanakan paling lambat 3 hari kerja setelah diterimanya informasi tawaran pengabdian kepada masyarakat dari pihak eksternal 2. Sosialisasi dilakukan	Tidak tercapai. USD berkompetisi secara nasional melalui 5 (lima) proposal hibah pengabdian DRPM Ristek/BRIN yang diajukan oleh para dosen USD, hanya tidak ada yang lolos seleksi untuk pengusulan tahun 2020	Tidak ada penilaian, karena tidak ada kegiatan. Ketiadaan kegiatan disebabkan karena USD belum lolos dalam berkompetisi di tingkat DPRM/Ristek untuk pengabdian. Tidak ada penilaian, karena tidak ada kegiatan.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	3. Pengelolaan dan fasilitasi pengajuan proposal pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti melalui web : simlitabmas.ristekdikti.go.id 4. Pemantauan pengelolaan kelengkapan proposal pengabdian kepada masyarakat melalui web : simlitabmas.ristekdikti.go.id 5. Validasi dokumen proposal pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti yang sudah diunggah 6. Penentuan reviewer dan pengiriman proposal pengabdian kepada masyarakat (untuk skim Desentralisasi) hibah Kemenristek-Dikti ke reviewer 7. Penerimaan hasil review pengajuan proposal pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti 8. Penyampaian hasil review proposal pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti yang perlu direvisi kepada peneliti yang mengajukan	Kemenristek-Dikti 2. Ketersediaan data dan dokumen-dokumen pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti, meliputi : laporan kemajuan, logbook/catatan harian, laporan final, laporan keuangan dan luaran pengabdian kepada masyarakat, baik berupa soft file maupun hard file	2. Staf LPPM mengelola administrasi keuangan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan (PMK Tahun Anggaran 2017)	penyelenggaraan pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti	melalui Sistem Informasi Administrasi Terpadu (SIAT) dan surat edaran fisik 3. Informasi yang disampaikan lengkap, mudah dipahami dan sesuai panduan 4. Tersedianya panduan pengabdian kepada masyarakat secara on line 5. Tersosialisasikannya kewajiban pelaporan keuangan pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristekdikti sesuai PMK Tahun Anggaran 2017 6. Tersosialisasikannya kewajiban perpajakan terkait hibah pengabdian kepada masyarakat 7. Tervalidasinya laporan pajak terkait hibah pengabdian kepada masyarakat 8. Laporan final beserta kelengkapan (luaran/output) penyelenggaraan dan keuangan pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti	pendanaan tahun 2021. Untuk pengajuan proposal hibah pengabdian Kemendikbud Ristek pengusulan tahun 2021 pendanaan tahun 2022 belum ada informasi dari Direktorat Sumber Daya Kemendikbud Ristek sampai dengan bulan September 2021 ini.	Ketiadaan kegiatan disebabkan karena USD belum lolos dalam berkompetisi di tingkat DPRM/Ristek untuk pengabdian.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	9. Pemantauan penerimaan proposal pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti melalui web Kemenristek-Dikti						
	10. Penyampaian pengumuman proposal pengabdian kepada masyarakat (untuk skim Kompetitif Nasional dan Desentralisasi) hibah Kemenristek-Dikti yang dinyatakan lolos seleksi						
	11. Penyampaian dan penandatanganan dokumen kontrak pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti						
	12. Penerimaan dana pengabdian kepada masyarakat Tahap 1 dari Kemenristek-Dikti melalui Kopertis						
	13. Penyampaian dana pengabdian kepada masyarakat Tahap 1						
	14. Penerimaan Laporan Kemajuan/ progress report pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti melalui web : www.simlitabmas.riste.kdikti.go.id						
	15. Penerimaan dana pengabdian						

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	kepada masyarakat Tahap 2 dari Kemenristek-Dikti melalui Kopertis 16. Penyampaian dana pengabdian kepada masyarakat Tahap 2 17. Pengiriman laporan kemajuan beserta kelengkapan dokumen pelaksanaan dan keuangan pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti ke Kopertis 18. Penyiapan dan penyelenggaraan monitoring dan evaluasi internal oleh LPPM PT atas penyelenggaraan dan keuangan pengabdian kepada masyarakat 19. Penyiapan dan penyelenggaraan monitoring dan evaluasi oleh Kemenristek-dikti atas penyelenggaraan dan keuangan pengabdian kepada masyarakat 20. Pengelolaan dan fasilitasi pengunggahan laporan final pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti melalui web : <a href="http://www.simlitabmas.riste
kdikti.go.id">www.simlitabmas.riste kdikti.go.id 21. Pengiriman						

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	laporan final beserta kelengkapan dokumen pelaksanaan dan keuangan pengabdian kepada masyarakat hibah Kemenristek-Dikti						
Administrasi pengelolaan pengabdian kepada masyarakat dan keuangan hibah internal LPPM	1. Perencanaan dan penganggaran hibah pengabdian kepada masyarakat internal LPPM melalui Sistem Informasi Perencanaan dan Penganggaran (SIPP) - Skim Pengabdian Masyarakat Program Unggulan (PKMPU) 2. Sosialisasi tawaran hibah pengabdian kepada masyarakat internal LPPM kepada seluruh dosen terkait 3. Pengelolaan dan fasilitasi pengajuan proposal hibah pengabdian kepada masyarakat internal LPPM melalui sistem Litabmas : www.dosen.usd.ac.id/litabmas dan SIA Dosen : www.dosen.usd.ac.id/dosen 4. Pemantauan pengelolaan kelengkapan proposal pengabdian kepada masyarakat melalui sistem Litabmas dan SIA Dosen	1. Ketersediaan update informasi tentang seleksi proposal, pelaksanaan, penyusunan, dan pengajuan proposal pengabdian kepada masyarakat hibah internal LPPM 2. Ketersediaan data dan dokumen-dokumen pengabdian kepada masyarakat hibah internal LPPM, meliputi : laporan kemajuan, laporan final, laporan keuangan dan luaran pengabdian kepada masyarakat, baik berupa soft file maupun hard file	1. Staf LPPM mengelola administrasi pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat hibah internal LPPM dengan tertib, dan lancar 2. Staf LPPM mengelola administrasi keuangan pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat hibah internal LPPM sesuai ketentuan yang berlaku	1. Sosialisasi tawaran hibah pengabdian kepada masyarakat disampaikan secara cepat dan jelas dan menjangkau seluruh dosen terkait 2. Kelancaran dan ketertiban administrasi dan keuangan penyelenggaraan pengabdian kepada masyarakat hibah internal LPPM	1. Sosialisasi edaran hibah pengabdian kepada masyarakat internal LPPM dilaksanakan paling lambat 1 bulan hari kerja. 2. Sosialisasi dilakukan melalui Sistem Informasi Administrasi Terpadu (SIAT) dan surat edaran fisik 3. Informasi yang disampaikan lengkap, mudah dipahami dan sesuai panduan 4. Tersedianya panduan pengabdian kepada masyarakat secara on line 5. Tersosialisasikannya kewajiban pelaporan keuangan pengabdian kepada masyarakat internal sesuai ketentuan yang berlaku 6. Tersosialisasikannya kewajiban perpajakan terkait hibah pengabdian kepada masyarakat 7. Tervalidasinya laporan pajak terkait hibah pengabdian kepada masyarakat 8. Laporan final beserta kelengkapan (luaran/output) penyelenggaraan dan keuangan pengabdian kepada masyarakat hibah internal LPPM	(1) Administrasi pengelolaan pelaporan dan keuangan hibah pengabdian kepada masyarakat internal LPPM secara terstruktur dan sistematis diatur oleh SI-Litabmas dengan alamat link : www.dosen.usd.ac.id/litabmas (2) Pengelolaan administrasi hibah internal LPPM dikelola oleh Operator SI-Litabmas Divisi Pengabdian kepada Masyarakat LPPM dengan arahan KTU dan Ketua LPPM. (3) Secara terstruktur, sistematis, dan teratur, LPPM USD mengelola keuangan melalui penugasan kepada Divisi Keuangan LPPM (meliputi pemeriksaan kelengkapan laporan keuangan, kewajiban setor pajak, dll) (4) Pendokumentasian pelaporan hibah pengabdian kepada masyarakat internal LPPM, meliputi : Laporan Keuangan dan Luaran Akhir Abdimas, Laporan Keuangan dan Luaran Abdimas, baik secara hardcopy maupun softcopy melalui SIA Dosen:	1&2. Kinerja sosialisasi edaran hibah pengab kepada masy internal LPPM melalui SI yang sudah dibangun tercapai sesuai standard melalui SI Litabmas Pertahankan kinerja yang sudah baik. 3&4. Kinerja penyampaian informasi adm hibah pengabdian masy inetrnal LPPM terlaksana dalam wujud panduan OL yang jelas. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 5&6. Kinerja untuk sosialisasi kewajiban adm hibah pengabdian masy internal LPPM tercapai sesuai standard Pertahankan kinerja yang sudah baik. 7. Kinerja untuk validasi kewajiban perpajakan hibah internal tercapai berkat bantuan staf. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 8. Ketersediaan laporan final hibah internal pengabdian masy LPPM tercapai sesuai standard, berikut Link yang sudah disediakan.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	5. Validasi dokumen proposal hibah pengabdian kepada masyarakat internal LPPM yang sudah diunggah di SIA Dosen 6. Penentuan reviewer dan pengiriman proposal pengabdian kepada masyarakat hibah internal LPPM ke reviewer untuk keperluan tahapan review desk evaluation secara on line 7. Penerimaan hasil review pengajuan proposal hibah pengabdian kepada masyarakat internal LPPM 8. Penyampaian hasil review proposal pengabdian kepada masyarakat hibah internal LPPM yang perlu direvisi kepada peneliti yang mengajukan 9. Penyampaian pengumuman proposal hibah pengabdian kepada masyarakat internal LPPM yang dinyatakan lolos seleksi 10. Penyampaian dan penandatanganan dokumen kontrak pengabdian kepada masyarakat hibah internal LPPM					dosen.usd.ac.id. (5) Panduan pelaksanaan pengabdian internal selalu diupdate dan tersedia secara on line melalui web LPPM dengan alamat link:https://www.usd.ac.id/embaga/lppm/dokumen.php?id=pb (Kinerja tercapai)	Pertahankan kinerja yang sudah baik 1&2. Kinerja sosialisasi edaran hibah pengab kepada masy internal LPPM melalui SI yang sudah dibangun tercapai sesuai standard melalui SI Litabmas Pertahankan kinerja yang sudah baik. 3&4. Kinerja penyampaian informasi adm hibah pengabdian masy inetrnal LPPM terlaksana dalam wujud panduan OL yang jelas Pertahankan kinerja yang sudah baik. 5&6. Kinerja untuk sosialisasi kewajiban adm hibah pengabdian masy internal LPPM tercapai sesuai standard Pertahankan kinerja yang sudah baik. 7. Kinerja untuk validasi kewajiban perpajakan hibah internal tercapai berkat bantuan staf. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 8. Ketersediaan laporan final hibah internal pengabdian masy LPPM tercapai sesuai standard, berikut Link yang sudah disediakan. Pertahankan kinerja yang sudah baik.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Penyelenggaraan dan pengelolaan pemberian fasilitas dan	11. Penerimaan dana pengabdian kepada masyarakat Tahap 1 (50% dana yang diajukan) dari LPPM						
	12. Penyampaian dana pengabdian kepada masyarakat tahap 1 (50%)						
	13. Penerimaan Laporan Final pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat dan laporan keuangan hibah internal LPPM dalam bentuk dokumen hardcopy dan pengunggahan dokumen ke SIA Dosen						
	14. Pengelolaan dan fasilitasi pengunggahan laporan final pengabdian kepada masyarakat dan laporan keuangan hibah internal LPPM melalui sistem Litabmas dan SIA Dosen						
	15. Penerimaan dana pengabdian kepada masyarakat Tahap 2 (50%) hibah internal LPPM						
	16. Penyampaian dana pengabdian kepada masyarakat tahap 2 (50%)						
Penyelenggaraan dan pengelolaan pemberian fasilitas dan	1. Perencanaan dan penganggaran pemberian fasilitas dan apresiasi publikasi ilmiah dan	1. Ketersediaan update informasi tentang Sistem Apresiasi dan Fasilitasi Publikasi	1. Staf LPPM mengelola administrasi pemberian fasilitas dan apresiasi	1. Sosialisasi informasi pemberian fasilitas dan apresiasi publikasi ilmiah/populer disampaikan secara	1. Sosialisasi edaran pemberian fasilitas dan apresiasi publikasi dilaksanakan paling lambat di awal tahun anggaran,	Kinerja tercapai (1) Pemberian fasilitas dan apresiasi publikasi ilmiah/populer bagi	1&2&3. Kinerja sosialisasi edaran pemberian fasilitas publikasi ilmiah bagi civitas akademika tercapai sesuai standard melalui Sistem

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
apresiasi publikasi ilmiah dan populer	populer melalui Sistem Informasi Perencanaan dan Penganggaran (SIPP) 2. Sosialisasi informasi tentang pemberian fasilitas dan apresiasi publikasi ilmiah dan populer kepada civitas akademika 3. Pengelolaan pengajuan fasilitas dan apresiasi publikasi ilmiah dan populer oleh dosen melalui sistem Litabmas : www.dosen.usd.ac.id/itabmas dan SIA Dosen : www.dosen.usd.ac.id/dosen 4. Pengelolaan pengajuan fasilitas dan apresiasi publikasi ilmiah dan populer oleh karyawan dan mahasiswa melalui pengajuan form apresiasi 5. Pemantauan pengelolaan kelengkapan pengajuan apresiasi dan fasilitas oleh dosen melalui sistem Litabmas dan SIA Dosen 6. Pemantauan pengelolaan kelengkapan pengajuan apresiasi dan fasilitas oleh karyawan dan mahasiswa melalui pengajuan form apresiasi	Karya Ilmiah/Populer 2. Ketersediaan data dan dokumen-dokumen terkait sistem fasilitas dan apresiasi publikasi karya ilmiah/populer, meliputi : SK Rektor, naskah/artikel publikasi ilmiah/populer baik berupa soft file maupun hard file, form pengajuan fasilitas dan apresiasi publikasi, form verifikasi oleh reviewer internal, daftar rekap pengajuan apresiasi publikasi ke WR II yang telah disetujui/disahkan oleh Ketua LPPM	publikasi karya ilmiah/populer dengan tertib, dan lancar 2. Staf LPPM mengelola administrasi keuangan pemberian fasilitas dan apresiasi publikasi karya ilmiah/populer sesuai ketentuan yang berlaku	cepat dan jelas dan menjangkau seluruh civitas akademika 2. Kelancaran dan ketertiban administrasi dan keuangan pemberian fasilitas dan apresiasi publikasi ilmiah/populer	berupa surat edaran dan SK Rektor tentang Sistem Fasilitas dan Apresiasi Publikasi Karya Ilmiah/Populer 2. Sosialisasi dilakukan melalui Sistem Informasi Administrasi Terpadu (SIAT) dan surat edaran fisik 3. Informasi yang disampaikan lengkap, mudah dipahami dan sesuai ketentuan yang berlaku 4. Tersedianya panduan tentang sistem fasilitas dan apresiasi secara on line 5. Tervalidasinya penetapan pemberian apresiasi dan fasilitas publikasi ilmiah/populer kepada civitas akademika 6. Adanya daftar rekap pemberian fasilitas dan apresiasi publikasi karya ilmiah/populer setiap bulan pengajuan dan setiap tahun anggaran 7. Tersedianya data secara lengkap mengenai karya-karya publikasi ilmiah/populer dosen, karyawan dan mahasiswa	civitas akademika aktif (dosen, tenaga kependidikan, dan mahasiswa) dikelola/diproses secara rutin dan teratur setiap bulannya atau ketika pengajuan telah cukup banyak untuk diajukan. Pengajuan pencairan dana apresiasi ke WR II sesuai SIMK diajukan secara teratur setiap akhir bulan atau ketika cukup banyak untuk diajukan pencairannya. Proses pengajuan apresiasi sampai dengan diterimakan oleh pelaku karya dalam waktu minimal 1 minggu s/d maksimal 1 bulan. (2) Prosedur pengajuan fasilitas dan apresiasi publikasi ilmiah dan populer telah disosialisasikan dan dilakukan melalui SIA (untuk dosen: dosen.usd.ac.id) dan secara manual (untuk tenaga kependidikan dan mahasiswa). Ketercapaian kesesuaian prosedur mencapai 100%. (3) Secara jelas, detail dan terperinci, persyaratan dan besaran apresiasi untuk setiap jenis publikasi telah diatur oleh SK Rektor SK Nomor: 043/Rektor/II/2019 tentang Sistem Fasilitas dan Apresiasi Publikasi Ilmiah. SK Rektor berlaku mulai 1 Februari 2019 sampai sekarang. Sistem fasilitas yang	informasi yang sudah dibangun, berikut data pendukung yang sangat jelas. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 4. Panduan OL tersedia dengan memanfaatkan sistem yang sudah dibangun. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 5&6. Kinerja keterersediaan rekap pengajuan apresiasi tervalidasi oleh pejabat yang berwenang tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 7. Ketersediaan data terkait karya ilmiah tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 1&2&3. Kinerja sosialisasi edaran pemberian fasilitas publikasi ilmiah bagi civitas akademika tercapai sesuai standard melalui Sistem informasi yang sudah dibangun, berikut data pendukung yang sangat jelas. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 4. Panduan OL tersedia dengan memanfaatkan sistem yang sudah dibangun. Pertahankan kinerja yang sudah baik. 5&6. Kinerja keterersediaan rekap pengajuan apresiasi tervalidasi oleh pejabat yang berwenang tercapai sesuai standard.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	7. Validasi dokumen pengajuan fasilitasi dan apresiasi yang sudah diunggah di SIA Dosen					diatur dalam SK Rektor tersebut juga mencakup apresiasi untuk para pengelola jurnal, fasilitasi proofreading dan fasilitasi pemuatan artikel ke jurnal ilmiah bereputasi internasional.	Pertahankan kinerja yang sudah baik.
	8. Pengiriman dokumen-dokumen pengajuan fasilitasi dan apresiasi ke reviewer untuk keperluan penetapan fasilitasi dan apresiasi sesuai SK Rektor No. : 124/Rektor/III/2016						7. Ketersediaan data terkait karya ilmiah tercapai sesuai standard. Pertahankan kinerja yang sudah baik.
	9. Penerimaan hasil review dan rekomendasi reviewer tentang penetapan fasilitasi dan apresiasi publikasi						
	10. Penyampaian hasil review dan rekomendasi reviewer untuk memperoleh pengesahan dan persetujuan Ketua LPPM						
	11. Penyampaian hasil review dan rekomendasi reviewer yang telah disetujui dan disahkan oleh Ketua LPPM kepada Wakil Rektor II						
	12. Validasi dan verifikasi pemberian fasilitasi dan apresiasi publikasi kepada dosen melalui Litabmas dan SIA Dosen						

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	13. Penyampaian dana fasilitasi dan apresiasi publikasi kepada civitas akademika (melalui rekening maupun tunai)						
Memfasilitasi kegiatan seminar Sanata Dharma Berbagi	1. Perencanaan dan penganggaran pemberian fasilitasi dan pembiayaan Seminar Danata Dharma Berbagi dalam Sistem Informasi Perencanaan dan Penganggaran (SIPP) 2. Meminta pemetaan narasumber dari rektorat 3. Mengirimkan tawaran proposal penyelenggaraan seminar kepada fakultas 4. Melakukan koordinasi dengan fakultas dan narasumber terkait waktu pelaksanaan, rekomendasi tamu undangan dan tema seminar 5. Melakukan persiapan administrasi: menyusun TOR, proposal, surat menyurat, publikasi dan keuangan. 6. Menerima konfirmasi kehadiran para undangan 7. Melakukan	1. Seminar Sanata Dharma Berbagi 2. Publikasi kegiatan seminar 3. Sertifikat keikutsertaan seminar	Staf Sekretariat LPPM mengkoordinasi penyelenggaraan Seminar Sanata Dharma Berbagi dengan cepat dan lancar	1. Pengisian anggaran biaya seminar pada awal tahun anggaran 2. Pemilihan Narasumber tepat dan cepat 3. Waktu pengiriman taaran proposal ke fakultas cepat 4. Kelengkapan informasi/respon dari fakultas diperoleh dengan cepat 5. TOR dan proposal disusun dengan jelas dan cepat 6. Distribusi undangan dilakukan secara cepat dan sesuai dengan daftar undangan 7. Kecukupan dalam mempersiapkan fasilitas seminar 8. Ketersediaan tim pendukung 9. Seminar terselenggara tepat waktu dan lancar 10. Laporan kegiatan dan keuangan tepat waktu 11. Rerata Skor kepuasan pengguna layanan	1. Anggaran biaya seminar terinput dalam SIPP dengan jumlah sesuai dengan target yang sudah ditetapkan 2. Narasumber diperoleh berdasarkan pemetaan dengan Rektorat dalam jangka waktu maksimal 1 bulan 3. Pemetaan dilakukan maksimal 2 minggu setelah RKU 4. Penyusunan TOR dan proposal selsai dalam 1 minggu setelah diperoleh kepastian narasumber 5. Undangan didistribusikan berdasarkan daftar undangan, dan dikirim paling lambat 2 minggu sebelum hari H 6. Penerimaan konfirmasi dibatasi sd. 2 hari kerja sebelum pelaksanaan 7. Fasilitas seminar disiapkan berdasarkan jumlah undangan yang memberikan konfirmasi 8. Gladi bersih dilaksanakan 1 hari kerja sebelum hari H 9. Laporan pertanggungjawaban diselesaikan paling lambat 2 minggu setelah kegiatan 10. Rata-rata skor kepuasan pelanggan adalah 3.5 dari skala likert 5	Kinerja tercapai: 100% (1) Webinar Sanata Dharma Berbagi pada Semester Genap 2020/2021 merupakan Webinar dengan konsep menghadirkan para doktor baru (relatif baru) Universitas Sanata Dharma dari berbagai bidang keilmuan/kepakaran. (2) Pelaksanaan Webinar Doktor Baru Sanata Dharma Berbagi Tahun 2021 dilaksanakan selama 6 kali webinar dan dilaksanakan 1x setiap bulan (mulai bulan April, Mei, Juni, Agustus, September & Oktober) Ketercapaian kinerja mencapai 100% dalam hal kuantitas kegiatan dan jumlah peserta yang terlibat, keterserapan dana mencapai 100% (3) Persiapan dan pelaksanaan Webinar Sanata Dharma Berbagi sesuai target yang ditetapkan: persiapan dan pelaksanaan berjalan tepat waktu (telah melaksanakan persiapan maksimal 2 minggu sebelum hari H), peserta luring dan	Kinerja dalam memfasilitasi penyelenggaraan Sanata Dharma berbagi tercapai sesuai standard. Kriteria terkait penggaran biaya, pemilihan narasumber yang tepat, waktu pemetaan, penyusunan TOR, distribusi undangan, Batas konfirmasi, Penyiapan fasilitas seminar, Gladi bersih, dan Penyusunan Laporan, Tercapai sesuai standard. Data pendukung sangat lengkap. Pertahankan kinerja yang sudah baik. Kinerja dalam memfasilitasi penyelenggaraan Sanata Dharma berbagi tercapai sesuai standard. Kriteria terkait penggaran biaya, pemilihan narasumber yang tepat, waktu pemetaan, penyusunan TOR, distribusi undangan, Batas konfirmasi, Penyiapan fasilitas seminar, Gladi bersih, dan Penyusunan Laporan tercapai sesuai standard. Data pendukung sangat lengkap. Pertahankan kinerja yang

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	koordinasi penyusunan kepanitiaan dengan pihak fakultas 8. Melaksanakan kegiatan Seminar 9. Menyusun laporan pertanggungjawaban kegiatan dan keuangan					daring rata-rata 100-200 peserta, LPJ tepat waktu sesuai yang ditetapkan universitas yi 2 minggu setelah pelaksanaan kegiatan. (4) Pendokumentasian kegiatan Webinar meliputi: G forms pendaftaran, peserta webinar, form presensi, sertifikat peserta terdokumentasi dalam Google Drive LPPM USD. Contoh link: https://drive.google.com/drive/folders/1kvKD23VK05L51obfdWzeUCr6QcmCu2hw?usp=sharing (5) Materi para narasumber webinar dapat didownload di Link yang tercantum di Kanal Youtube Humas USD menu DESKRIPSI. Contoh link: https://www.youtube.com/watch?v=u0stcYSboVE&t=27s	sudah baik.
Mengadministrasi pemberian subsidi biaya kegiatan seminar internasional yang diselenggarakan oleh fakultas maupun Pusat Studi	1. Perencanaan dan penganggaran pemberian subsidi dan pembiayaan Seminar internasional dalam SIPP 2. Menerima proposal kegiatan seminar internasional dari prodi/Pusat Studi 3. Mengirimkan proposal ke Ka LPPM 4. Menerima	Surat persetujuan pencairan subsidi dana seminar internasional bagi unit	Staf Sekretariat LPPM mengadministrasikan subsidi biaya seminar internasional untuk unit dengan cepat dan lancar	1. Pengisian anggaran subsidi biaya seminar pada awal tahun anggaran 2. Kepastian pemberian pemberian subsidi biaya seminar cepat 3. Rerata Skor kepuasan pengguna layanan	1. Anggaran subsidi biaya seminar terinput dalam SIPP dengan jumlah sesuai dengan target yang sudah ditetapkan 2. Surat persetujuan pencarian subsidi biaya seminar diterbitkan paling lambat 2 hari kerja setelah proposal disetujui Ka LPPM 3. Rata-rata skor kepuasan pelanggan adalah 3.5 dari skala likert 5	Tidak tercapai karena tidak menganggarkan di Semester Genap 2020/2021. (1) Dikarenakan kondisi pandemi Covid-19, bantuan LPPM berupa dukungan subsidi dana penyelenggaraan seminar internasional tidak dianggarkan dalam Sistem Informasi Perencanaan Penganggaran (SIPP) Semester Genap 2020/2021. (2) Penyelenggaraan	Tidak ada penilaian, karena tidak ada kegiatan yang disebabkan situasi pandemi. Tidak ada penilaian, karena tidak ada kegiatan yang disebabkan situasi pandemi.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	rekomendasi dari Ka LPPM 5. Membuat Surat pencairan dana berdasarkan rekomendasi dari Ka LPPM 6. Memantau LPJ Kegiatan dan Keuangan Seminar					seminar internasional di berbagai fakultas dan/atau prodi dan/unit pusat studi tetap dilaksanakan dengan dukungan dana dari fakultas/prodi ataupun sponsorship, dan dilaksanakan secara daring serta tidak memerlukan biaya yang besar.	
Mengadministrasi pemberian subsidi kegiatan seminar nasional dan internasional bagi para dosen	1. Perencanaan dan penganggaran pemberian subsidi dan pembiayaan Seminar Dharma Dharma Berbagi dalam SIPP 2. Menerima proposal kegiatan seminar internasional dari dosen 3. Mengirimkan proposal ke Ka LPPM 4. Menerima rekomendasi dari Ka LPPM 5. Membuat Surat pencairan dana berdasarkan rekomendasi dari Ka LPPM 6. Memantau LPJ Kegiatan dan Keuangan Seminar	Surat persetujuan pencairan subsidi dana seminar internasional bagi dosen	Staf Sekretariat LPPM mengadministrasikan subsidi biaya seminar internasional untuk dosen dengan cepat dan lancar	1. Pengisian anggaran subsidi biaya seminar pada awal tahun anggaran 2. Kepastian pemberian pemberian subsidi biaya seminar cepat 3. Rerata Skor kepuasan pengguna layanan	1. Aggaran biaya subsidi biaya seminar terinput dalam SIPP dengan jumlah sesuai dengan target yang sudah ditetapkan 2. Surat persetujuan pencarian subsidi biaya seminar diterbitkan paling lambat 2 hari kerja setelah proposal disetujui Ka LPPM 3. Rata-rata skor kepuasan pelanggan adalah 3.5 dari skala likert 5	Tidak tercapai karena tidak menganggarkan di Semester Genap 2020/2021. (1) Dikarenakan kondisi pandemi Covid-19 masih terjadi pada Semester Genap 2020/2021, maka diseminasi hasil penelitian dan/atau pengabdian beralih dari konsep tatap muka menjadi pertemuan daring dan tidak berbayar. (2) Kegiatan diseminasi telah terpenuhi dengan dukungan dana dari fakultas/prodi dan LPPM tidak menganggarkan dalam Sistem Informasi Perencanaan Penganggaran (SIPP) Semester Genap 2020/2021.	Adanya perubahan kegiatan seminar karena kondisi pandemi, dari luring menjadi daring. Kriteria belum dapat diukur. Masukan : Perlunya dilakukan revisi standard di TA 2022 bersama dengan SPMAIP agar lebih flexibel, sesuai dengan kondisi yang ada. Adanya perubahan kegiatan seminar karena kondisi pandemi, dari luring menjadi daring. Kriteria belum dapat diukur. Masukan : Perlunya dilakukan revisi standard di TA 2022 bersama dengan SPMAIP agar lebih flexibel, sesuai dengan kondisi yang ada.

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiarno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Gasal

Biro / Unit Perpustakaan

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Pengelolaan koleksi (Buku, Non Book Material, Terbitan Berkala)	Melakukan identifikasi kebutuhan koleksi untuk keperluan Tri Dharma PT, melalui silabus prodi, usulan pengguna perpustakaan, review koleksi di media massa, katalog penerbit	1. Catatan usulan koleksi 2. Catatan pembelian koleksi 3. Dokumen Pembelian (Faktur, nota) 4. Laporan pengaduan ke pemasok 5. Catatan koleksi hadiah 6. Daftar pemasok buku 7. Statistik Pengolahan koleksi	Bagian Pengorganisasian Koleksi melakukan pemberitahuan realisasi usulan ke pengusul koleksi secara cepat		Pemberitahuan dilakukan ke pengusul jika koleksi sudah siap dilayankan	Dokumen Pemberitahuan ke pengusul bahwa koleksi sudah siap diayankan	Bagus dan dipertahankan
Evaluasi koleksi	Evaluasi keterpakaian koleksi	Data keterpakaian buku setiap semester	Bagian Pengorganisasian Koleksi dan Bagian Pelayanan Perpustakaan melakukan evaluasi koleksi agar kualitas dan kuantitas koleksi baik	Persentase keterpakaian buku setiap semester	Persentase keterpakaian buku setiap semester sebesar 20 %	Jumlah buku yang dipinjam minimal 20% dalam satu semester. Hasil capaian 11,38%	Apakah penyebab dominan tidak tercapainya sasaran 20%, jika pandemi covid19 menjadi penyebab tidak tercapainya sasaran. mungkin diperlukan terobosan agar ketercapaian menjadi meningkat
Pengelolaan Koleksi Khusus	Digitalisasi koleksi kuno	Koleksi kuno digital Pelayanan koleksi kuno	Bagian Pengorganisasian Koleksi melakukan digitalisasi koleksi kuno agar isinya dapat bertahan lama Jumlah pengguna koleksi kuno meningkat	1. Data koleksi kuno yng didigitalkan 2. Data pengguna koleksi kuno	1. Jumlah koleksi kuno yang didigitalkan minimal 6 buku dalam 1 tahun 2. Jumlah pengguna koleksi kuno minimal 10 orang perbulan	1. Jumlah koleksi kuno yang berhasil didigitalkan minimal 6 buku dalam satu semester. Hasil capaian digitalisasi koleksi kuno 6 buku. 2. Jumlah pengguna/kunjungan orang luar tidak ada data karena selama masa pandemi tidak melayani dari pengguna lain USD	1. tercapai sesuai dengan standar yang yang dibuat. 2. Mungkin dapat dibuat secara digital, dapat melihat yang dibuat oleh vatican library https://digi.vatlib.it/ sebagai contoh

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Pelayanan Sirkulasi	1. Aktivasi anggota 2. Peminjaman koleksi 3. Pengembalian koleksi 4. Beres administrasi 5. Menerima pengumpulan tugas akhir mahasiswa melalui upload 6. Melayani penggunaan ruang diskusi 7. Pelayanan workstation 8. Catatan kunjungan ke perpustakaan	1. Data anggota perpustakaan 2. Data Kunjungan Perpustakaan (fisik dan online) 3. Data peminjaman koleksi 4. Data pengembalian koleksi 5. Data keterlambatan pengembalian koleksi 6. Data beres administrasi 7. Daftar upload Tugas Akhir mahasiswa 8. Daftar penggunaan ruang diskusi 9. Penggunaan fasilitas workstation 10. Data kunjungan ke perpustakaan	1. Bagian Pelayanan Perpustakaan memastikan bahwa sivitas akademika tercatat sebagai anggota perpustakaan 2. Bagian Pelayanan Perpustakaan memastikan bahwa jumlah kunjungan perpustakaan mengalami kenaikan 3. Bagian Pelayanan Perpustakaan melakukan pelayanan dengan cepat, mudah dan tepat waktu	1. Aktivasi anggota 2. Jumlah kunjungan dan akses terhadap perpustakaan 3. Kepuasan pelayanan	30% sivitas akademika USD memanfaatkan perpustakaan dalam periode satu semester Jumlah kunjungan dan akses terhadap perpustakaan minimal sebesar 30% dari jumlah mahasiswa Kepuasan pelayanan perpustakaan minimal 3 dalam skala 1-5	1. 30% sivitas akademika memanfaatkan perpustakaan. Hasil capaian 65,90%. 2. Jumlah kunjungan dan akses perpustakaan minimal 30%. Hasil capaian 64,19% 3. Kepuasan pelayanan perpustakaan minimal 3 dalam skala 1-4. Hasil capaian kepuasan pelayanan 3,43 dari skala 1-4	1. Menari untuk dibandingkan dengan hasil presentase keterpakaian buku 11.38% dengan pemanfaatan perpustakaan yang mencapai 65,9% apakah mahasiswa yang berkunjung tidak tertarik untuk meminjam buku? tetapi pencapaian 65,9% dalam masa pandemi adalah prestasi yang bagus sekali 2. bagus dan dipertahankan 3. untuk penghitungan rata-rata kepuasan lebih cocok dengan penghitungan rata bobot yaitu penghitungan rata2 yang tidak menganggap semua responden sama bobotnya(bobot 1 jadi jumlah dibagi 3) tetapi memandang jumlah responden sehingga penhgitungannya lebih akurat. saya menghitung ulang dengan rumus $(3.71 \times 6 + 3.52 \times 2 + 3.07 \times 325) / (6 + 2 + 325) = 3.08$ (jadi lebih akurat)
Pelayanan Mobile Library	1. Menerima dan menentukan sasaran lokasi pelayanan 2. Menyediakan koleksi 3. Membuat jadwal pelayanan 4. Memberikan pelayanan	1. Surat permintaan kunjungan 2. Jadwal pelayanan 3. Data anggota Mobile Library 4. Data peminjam koleksi Mobile Library 5. Kuesioner penilaian pengguna Mobile Library 6. Proposal pelayanan Mobile	1. Bagian Pelayanan melakukan pelayanan mobile library sesuai dengan permintaan sekolah ataupun masyarakat yang dilayani 2. Bagian Pelayanan memastikan bahwa pelayanan mobile library dapat menjangkau sekolah atau masyarakat	Kepuasan pengguna terhadap pelayanan Mobile Library	Kepuasan pengguna terhadap pelayanan Mobile Library minimal 3 dalam skala 1-5	Selama masa pandemi covid-19, perpustakaan tidak mengadakan pelayanan mobile library	tidak ada penilaian

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Library							
Pelayanan Pendidikan Pengguna Perpustakaan Tingkat Dasar (PPTD)	1. Mengintegrasikan waktu PPTD dan Insadha 2. Menentukan pembimbing / petugas PPTD 3. Melaksanakan PPTD	1. Jadwal PPTD dalam kegiatan Insadha 2. Daftar pembimbing/petugas PPTD 3. Proposal PPTD	Bagian Pelayanan Perpustakaan memastikan pendidikan pengguna perpustakaan bermanfaat bagi mahasiswa baru untuk menggunakan perpustakaan	Mahasiswa baru dapat memanfaatkan perpustakaan	Manfaat PPTD bagi mahasiswa baru skor minimal 3 dalam skala 1-5	Manfaat PPTD bagi mahasiswa baru tidak dapat dilaksanakan pengukuran karena di masa pandemi covid-19 sangat minim mahasiswa baru yang datang dan meminjam koleksi	tidak ada penilaian
Pelayanan Bimbingan Literasi Informasi (LI)	1. Menentukan topik bimbingan literasi informasi 2. Menentukan waktu dan pembimbing LI 3. Rekrut peserta 4. Melaksanakan bimbingan LI	1. Jadwal Literasi Informasi 2. Pembimbing/petugas LI 3. Data peserta LI 4. Modul/materi LI 5. Proposal LI	Bagian Pelayanan Perpustakaan memastikan bahwa materi bimbingan literasi informasi bermanfaat bagi mahasiswa	Mahasiswa peserta bimbingan LI dapat mengimplementasikan LI	Manfaat LI bagi mahasiswa minimal 3 dalam skala 1-5	Manfaat literasi bagi mahasiswa tidak dilaksanakan karena adanya di masa pandemic covid-19	tidak ada penilaian
Pelayanan data akreditasi dan visitasi akreditasi	1. Menerima permintaan data akreditasi 2. Menyiapkan data akreditasi yang diperlukan 3. Mengirim data akreditasi 4. Melayani kunjungan/visitasi asesor akreditasi	Data akreditasi	Perpustakaan menyediakan data akreditasi secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan	Data akreditasi terpenuhi	Data perpustakaan untuk keperluan akreditasi terpenuhi sesuai dengan persyaratan	Data akreditasi tidak terpenuhi karena selama satu semester tidak ada permintaan dari program studi	dapat dibuat form laporan existing (jum buku, fasilitas) utk kebutuhan akreditasi sesuai prodi sehingga tanpa ada permintaan data untuk akreditasi perpustakaan, nanti juga akan bermanfaat bagi SMAIP sebagai bahan untuk pengembangan SI Sumberdaya
Pengelolaan koleksi (Buku, Non Book Material, Terbitan Berkala)	Melakukan identifikasi kebutuhan koleksi untuk keperluan Tri Dharma PT, melalui silabus prodi, usulan pengguna perpustakaan, review koleksi di media massa,	1. Catatan usulan koleksi 2. Catatan pembelian koleksi 3. Dokumen Pembelian (Faktur, nota)	1. Bagian Pengorganisasian Koleksi melakukan pengelolaan koleksi secara cepat dan tepat 2. Bagian Pengorganisasian Koleksi melakukan	1. Ketersediaan dokumen SOP "Pengorganisasian Koleksi" 2. a. Jumlah usulan koleksi. b. Waktu pemrosesan usulan koleksi	1. Dokumen SOP "Pengorganisasian Koleksi" tersedia. 2. a. Jumlah Prodi yang mengusulkan koleksi minimal 75% dalam satu semester.	1. Jumlah prodi yang mengusulkan koleksi minimal 75% dalam satu semester. Hasil capaian 38,24%. 2. Waktu proses usulan koleksi maksimal 3 hari kerja. Hasil capaian proses usulan koleksi 0,58 hari=1 hari.	1. Pencapaian 38,24 % menurut analisis dari perpus dikarenakan karena apa? apakah karena pandemi? apakah karena asal prodi(ada prodi yang kebaruan referensinya kuran ada yang cepat berubah misalnya ekonomi)

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	katalog penerbit	4. Laporan pengaduan ke pemasok 5. Catatan koleksi hadiah 6. Daftar pemasok buku 7. Statistik Pengolahan koleksi	pemberitahuan realisasi usulan ke pengusul koleksi secara cepat		b. Waktu yang diperlukan untuk memproses usulan koleksi maksimal 3 hari kerja. c. Jumlah usulan koleksi yang disetujui minimal 80% judul dalam satu tahun.	3. Jumlah usulan koleksi disetujui minimal 80% judul dalam satu semester. Hasil capaian 94,38%	2. bagus dan dipertahankan 3. bagus dan dipertahankan
Pelayanan unggah Karya Ilmiah	1. Pengelolaan Karya Ilmiah yang diproduksi oleh Dosen a. Mengunduh karya ilmiah dari SIA Dosen b. Memublikasi karya ilmiah ke repository.usd.ac.id 2. Pengelolaan Karya Ilmiah yang diproduksi oleh mahasiswa a. Menerima karya ilmiah mahasiswa b. Mengolah karya ilmiah c. Memublikasikan karya ilmiah ke repository.usd.ac.id 3. Pengelolaan karya ilmiah untuk kenaikan jabatan akademik dosen a. Menerima permintaan unggah karya ilmiah beserta hasil penilaiannya b. Mengunggah	Publikasi karya ilmiah di repository.usd.ac.id	Bagian Pengorganisasian Koleksi melakukan publikasi karya ilmiah dengan cepat dan tepat	1. Publikasi karya ilmiah dosen di repository.usd.ac.id 2. Publikasi karya ilmiah mahasiswa di repository.usd.ac.id	1. Karya ilmiah dosen untuk kenaikan jabatan akademik terpublikasi di repository.usd.ac.id 2. Jumlah karya ilmiah dosen maupun skripsi/tesis yang dapat diupload ke repository minimal 75% dari data yang diterima dalam 1 semester 3. Permintaan unggah hasil penilaian karya ilmiah dilakukan paling lama 3 hari kerja.	1. Karya ilmiah dosen untuk kenaikan jabatan akademik terpublikasi di repository. 2. Karya ilmiah dosen maupun skripsi dapat diupload ke epository minimal 75% salam satu semester. Hasil capaian 100% karya ilmiah maupun skripsi dapat diupload ke repository. 3. Hasil penilaian karya ilmiah diupload paling lama 3 hari kerja. Hasil capaian 0,47 hari=1 hari	1. bagus, untuk semester depan harap dilengkapi dengan dokumen 2. bagus, untuk semester depan harap dilengkapi dengan dokumen 3. bagus dan dipertahankan

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	karya ilmiah beserta hasil penilaiannya ke repository.usd.ac.id						
Perawatan koleksi	1. Perbaikan koleksi rusak 2. Penyemprotan bahan kimia 3. Pengaturan suhu ruang dan kelembaban udara 4. Pembersihan debu	Koleksi rusak yang diperbaiki dan terawat	Bagian Pengorganisasian Koleksi dan Bagian Pelayanan Perpustakaan melakukan perawatan koleksi secara berkala	1. Perbaikan koleksi 2. Penyemprotan bahan kimia 3. Pemeriksaan suhu ruang 4. Pembersihan debu	1. Jumlah buku rusak yang dapat diperbaiki dan dapat dilayankan kembali minimal 75% dalam satu semester. 2. Penyemprotan bahan kimia dilakukan 4 kali dalam setahun. 3. Pemantauan suhu ruang dilakukan minimal satu kali dalam sehari 4. Pembersihan debu dilakukan minimal satu kali dalam sehari	1. Jumlah buku rusak yang dapat diperbaiki dan dapat dilayankan kembali minimal 75%. Hasil capaian 100% buku rusak dapat dilayankan kembali. 2. Penyemprotan bahan kimia dilakukan 4 kali dalam satu tahun. hasil capaian 2 kali dalam satu semester 3. Pemantaun suhu ruangan dilakukan minimal satu kali dalam satu hari. Hasil capaian setiap hari dilakukan pemantauan. 4. Pembersihan debu dilakukan minimal satu kali dalam satu hari. Hasil capaian pembersihan debu dilakukan	1. bagus dan dipertahankan (mungkin perlu ditambahkan tindakan dan kerusakan jenis apa yang dilakukan kepada buku yang rusak sebagai analisa untuk peningkatan kualitas fisik buku) 2. bisa dijelaskan mengapa hanya 2 kali penyemprotan? 3. bagus dan dipertahankan 4. bagus dan dipertahankan
Evaluasi kesesuaian data koleksi dengan bukti fisik koleksi	1. Stock opname/cacah ulang koleksi 2. Weeding/penyiangan koleksi	1. Daftar koleksi hasil stock opname 2. Berita Acara Koleksi yang dikeluarkan dari PUSD	Bagian Pengorganisasian Koleksi dan Bagian Pelayanan Perpustakaan melakukan evaluasi koleksi agar kualitas dan kuantitas koleksi baik	1. Prosentase keterpakaian buku setiap semester. 2. Kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pengguna (pindahan dari Pengelolaan koleksi)	1. Jumlah buku yang dipinjam minimal 20% dalam satu semester. 2. Judul buku yang diperlukan prodi yang tertuang dalam silabus dapat dipenuhi oleh PUSD minimal 70%.	1. Jumlah buku yang tidak ditemukan dalam proses cacah ulang minimal 10%. Hasil capaian koleksi yang tidak ditemukan 0,25%. 2. Penyiangan koleksi dilakukan minimal satu sekali dalam dalam satu tahun. Hasil capaian cacah ulang dilakukang sekali dalam bulan Juli-Agustus	
Evaluasi kesesuaian data koleksi dengan bukti fisik koleksi	1. Stock opname/cacah ulang koleksi 2. Weeding/penyiangan koleksi	1. Daftar koleksi hasil stock opname 2. Berita Acara Koleksi yang dikeluarkan dari	Bagian Pengorganisasian Koleksi dan Bagian Pelayanan Perpustakaan melakukan evaluasi koleksi agar kualitas	1. Cacah ulang koleksi 2. Penyiangan Koleksi (kerjasama dengan Program Studi)	1. Jumlah buku yang tidak ditemukan dalam proses cacah ulang dalam kelompok tertentu maksimal 10%. 2. Penyiangan koleksi	1. Jumlah buku yang tidak ditemukan dalam proses cacah ulang minimal 10%. Hasil capaian koleksi yang tidak ditemukan 0,25%. 2. Penyiangan koleksi	1. bagus dan ditingkatkan untuk kebutuhan analisis mayoritas hilang dikeranakan karena apa? bisa saja analisis dapat dipakai untuk tahap pencegahan jadi

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
		PUSD	dan kuantitas koleksi baik		dilakukan minimal sekali dalam satu	dilakukan minimal satu sekali dalam dalam satu tahun. Hasil capaian cacah ulang dilakukang sekali dalam bulan Juli-Agustus	pencapaian standar menjadi lebih meningkat 2. bagus dan dipertahankan
Pengelolaan Arsip Universitas	1. Membuat Pedoman Kearsipan Kelembagaan 2. Identifikasi arsip kelembagaan USD 3. Koordinasi dengan Biro-biro/lembaga /unit kerja yang ada di USD 4. Melakukan digitalisasi Arsip 5. Melakukan klasifikasi dan pengkodean Arsip 6. Melakukan Pelayanan Arsip 7. Melakukan Retensi Arsip 8. Melakukan Pemusnahan Arsip yang tidak dipermanenkan	1. Pedoman Pengarsipan 2. Klasifikasi Arsip Kelembagaan USD 3. Arsip Digital 4. Daftar Retensi Arsip 5. Daftar Pemusnahan Arsip	Terkumpulkan dan terdokumentasikannya arsip pokok yang mencerminkan perkembangan kelembagaan USD	1. Pengelolaan arsip 2. Lama waktu penemuan arsip	1. 60% pencarian arsip dapat ditemukan 2. Lama waktu penemuan arsip maksimal 24 jam	Belum dapat dilakukan karena sampai saat ini menyusun pedoman pengelolaan kearsipan universitas dan sosialisasi ke semua Biro/Unit/Lembaga yang diselenggarakan pada Selasa 9 Maret 2021 via zoom	pengelolaan arsip tidak terlepas pemanfaatan teknologi informasi jadi harus bener2 dipikirkan integrasi dengan sistem informasi yang ada terutama dalam hal penyimpanan dokumen administrasi
Pengembangan Perpustakaan	1. Melakukan identifikasi berbagai macam kebutuhan layanan pengguna 2. Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait 3. Melakukan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna	1. Jenis layanan baru 2. Fasilitas layanan baru 3. Kegiatan tematik (contoh: diskusi buku yang diselenggarakan dalam rangka Hari Buku Nasional)	Bagian Pengembangan Perpustakaan merencanakan jenis layanan baru, fasilitas layanan baru dan kegiatan tematik yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	Tersedianya jenis layanan baru, fasilitas layanan baru dan kegiatan tematik yang diperlukan untuk mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi	1. Kepuasan pengguna terhadap layanan dan fasilitas baru minimal 3 dalam skala 1-5	Kepuasan pengguna terhadap layanan dan fasilitas minimal 3 dalam skala 1-5. Hasil capaian 3,43	bagus dan ditingkatkan

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
---------------	----------------	----------------	-----------------	-----------	----------	--------------	---------------------------

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiarno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti

Tanggal Cetak : 19/08/2022 08:37:50

AUDIT MUTU PENDUKUNG UNIVERSITAS SANATA DHARMA
TAHUN AKADEMIK 2020 Genap

Biro / Unit Perpustakaan

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Evaluasi koleksi	Evaluasi keterpakaian koleksi	Data keterpakaian buku setiap semester	Bagian Pengorganisasian Koleksi dan Bagian Pelayanan Perpustakaan melakukan evaluasi koleksi agar kualitas dan kuantitas koleksi baik	Persentase keterpakaian buku setiap semester	Persentase keterpakaian buku setiap semester sebesar 20 %	a. Jumlah buku yang dipinjam minimal 20% dalam satu semester = Hasil 12,21% b. Judul buku yang diperlukan prodi tertuang dalam silabus dapat dipenuhi minimal 70% = Belum ada data	a. baik, kemungkinan pengaruh PPKM, apakah untuk pelayanan online juga menyediakan koleksi digital? jika ya maka koleksi digital bisa ikut dimasukkan dalam rumus keterpakaian. mungkin dapat dibuat mobile apps utk dosen dan mahasiswa dapat mengakses koleksi digital yang aman supaya koleksi tidak bisa di download. b. tidak ada penilaian, mungkin perpustakaan dapat berkoordinasi dengan prodi dan bapsi terkait perekaman buku yang dipakai dalam silabus
Pengelolaan Koleksi Khusus	Digitalisasi koleksi kuno	Koleksi kuno digital Pelayanan koleksi kuno	Bagian Pengorganisasian Koleksi melakukan digitalisasi koleksi kuno agar isinya dapat bertahan lama Jumlah pengguna koleksi kuno meningkat	1. Data koleksi kuno yang didigitalkan 2. Data pengguna koleksi kuno	1. Jumlah koleksi kuno yang didigitalkan minimal 6 buku dalam 1 tahun 2. Jumlah pengguna koleksi kuno minimal 10 orang perbulan	a. Jumlah koleksi kuno yang didigitalkan minimal 6 buku dalam satu semester = Hasil 20 buku b. Jumlah pengguna koleksi kuno minimal 10 orang per bulan = Hasil tidak ada data karena selama pandemic tidak menerima kunjungan dari luar USD	a. bagus dan ditingkatkan b. baik, usulan dibuat aplikasi mobile apps yang bisa aman agar mahasiswa dan dosen dapat mengakses koleksi kuno.
Pelayanan Sirkulasi	1. Aktivasi anggota 2. Peminjaman koleksi 3. Pengembalian koleksi	1. Data anggota perpustakaan 2. Data Kunjungan Perpustakaan (fisik dan online) 3. Data peminjaman koleksi	1. Bagian Pelayanan Perpustakaan memastikan bahwa sivitas akademika tercatat sebagai anggota perpustakaan	1. Aktivasi anggota 2. Jumlah kunjungan dan akses terhadap perpustakaan 3. Kepuasan pelayanan	30% sivitas akademika USD memanfaatkan perpustakaan dalam periode satu semester Jumlah kunjungan dan akses terhadap perpustakaan minimal sebesar 30% dari	a. 30% sivitas akademika USD memanfaatkan perpustakaan dalam periode satu semester = Hasil 41,15% b. Jumlah kunjungan dan akses terhadap	a. bagus dan ditingkatkan, apakah pemanfaatan web perpustakaan apakah juga dihitung?. dunia yang serba digital kebutuhan jaringan medsos akan sangat membantu dalam peningkatan utilitas

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	4. Beres administrasi 5. Menerima pengumpulan tugas akhir mahasiswa melalui upload 6. Melayani penggunaan ruang diskusi 7. Pelayanan workstation 8. Catatan kunjungan ke perpustakaan	4. Data pengembalian koleksi 5. Data keterlambatan pengembalian koleksi 6. Data beres administrasi 7. Daftar upload Tugas Akhir mahasiswa 8. Daftar penggunaan ruang diskusi 9. Penggunaan fasilitas workstation 10. Data kunjungan ke perpustakaan	2. Bagian Pelayanan Perpustakaan memastikan bahwa jumlah kunjungan perpustakaan mengalami kenaikan 3. Bagian Pelayanan Perpustakaan melakukan pelayanan dengan cepat, mudah dan tepat waktu		jumlah mahasiswa Kepuasan pelayanan perpustakaan minimal 3 dalam skala 1-5	perpustakaan minimal 30% dari jumlah mahasiswa = Hasil 46,72% c. Kepuasan pelayanan perpustakaan minimal 3 dalam skala 1-5 = Hasil 3,19 skala 1-4	perpustakaan. b. bagus dan ditingkatkan, perlu dipertimbangkan kunjungan secara online juga dihitung
Pelayanan Mobile Library	1. Menerima dan menentukan sasaran lokasi pelayanan 2. Menyediakan koleksi 3. Membuat jadwal pelayanan 4. Memberikan pelayanan	1. Surat permintaan kunjungan 2. Jadwal pelayanan 3. Data anggota Mobile Library 4. Data peminjam koleksi Mobile Library 5. Kuesioner penilaian pengguna Mobile Library 6. Proposal pelayanan Mobile Library	1. Bagian Pelayanan melakukan pelayanan mobile library sesuai dengan permintaan sekolah ataupun masyarakat yang dilayani 2. Bagian Pelayanan memastikan bahwa pelayanan mobile library dapat menjangkau sekolah atau masyarakat	Kepuasan pengguna terhadap pelayanan Mobile Library	Kepuasan pengguna terhadap pelayanan Mobile Library minimal 3 dalam skala 1-5	SELAMA PANDEMI MOBILE LIBRARY TIDAK MELAYANI	tidak ada penilaian
Pelayanan Pendidikan Pengguna Perpustakaan Tingkat Dasar (PPTD)	1. Mengintegrasikan waktu PPTD dan Insadha 2. Menentukan pembimbing / petugas PPTD	1. Jadwal PPTD dalam kegiatan Insadha 2. Daftar pembimbing/petugas PPTD 3. Proposal PPTD	Bagian Pelayanan Perpustakaan memastikan pendidikan pengguna perpustakaan bermanfaat bagi mahasiswa baru untuk menggunakan	Mahasiswa baru dapat memanfaatkan perpustakaan	Manfaat PPTD bagi mahasiswa baru skor minimal 3 dalam skala 1-5	SELAMA PANDEMI PENDIDIKAN PENGGUNA MENGGUNAKAN VIDEO YANG DISIAPKAN DI WEB library.usd.ac.id	1. bagus sdh menyediakan layanan sosialisasi pemanfaatan perpustakaan dalam bentuk video. perlu ditingkatkan content yang menarik pada kanal youtube agar subscriernya bertambah.

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	3. Melaksanakan PPTD		perpustakaan				
Pelayanan Bimbingan Literasi Informasi (LI)	1. Menentukan topik bimbingan literasi informasi 2. Menentukan waktu dan pembimbing LI 3. Rekrut peserta 4. Melaksanakan bimbingan LI	1. Jadwal Literasi Informasi 2. Pembimbing/petugas LI 3. Data peserta LI 4. Modul/materi LI 5. Proposal LI	Bagian Pelayanan Perpustakaan memastikan bahwa materi bimbingan literasi informasi bermanfaat bagi mahasiswa	Mahasiswa peserta bimbingan LI dapat mengimplementasikan LI	Manfaat LI bagi mahasiswa minimal 3 dalam skala 1-5	BIMBINGAN LITERASI INFORMASI TELAH DILAKSANAKAN DAN ADA DATA TETAPI TIDAK BISA TERUKUR	pengukuran dapat dilakukan dengan penilaian bersifat kualitatif yaitu penilaian persepsional dari peserta dengan menggunakan kuesioner.
Pelayanan data akreditasi dan visitasi akreditasi	1. Menerima permintaan data akreditasi 2. Menyiapkan data akreditasi yang diperlukan 3. Mengirim data akreditasi 4. Melayani kunjungan/visitasi asesor akreditasi	Data akreditasi	Perpustakaan menyediakan data akreditasi secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan	Data akreditasi terpenuhi	Data perpustakaan untuk keperluan akreditasi terpenuhi sesuai dengan persyaratan	a. Data perpustakaan untuk keperluan akreditasi terpenuhi sesuai dengan persyaratan = Tiga program studi terpenuhi datanya untuk Akreditasi	bagus dan dipertahankan
Pengelolaan koleksi (Buku, Non Book Material, Terbitan Berkala)	Melakukan identifikasi kebutuhan koleksi untuk keperluan Tri Dharma PT, melalui silabus prodi, usulan pengguna perpustakaan, review koleksi di media massa, katalog penerbit	1. Catatan usulan koleksi 2. Catatan pembelian koleksi 3. Dokumen Pembelian (Faktur, nota) 4. Laporan pengaduan ke pemasok 5. Catatan koleksi hadiah 6. Daftar pemasok buku 7. Statistik Pengolahan	1. Bagian Pengorganisasian Koleksi melakukan pengelolaan koleksi secara cepat dan tepat 2. Bagian Pengorganisasian Koleksi melakukan pemberitahuan realisasi usulan ke pengusul koleksi secara cepat	1. Ketersediaan dokumen SOP "Pengorganisasian Koleksi" 2. a. Jumlah usulan koleksi. b. Waktu pemrosesan usulan koleksi	1. a. 1. Dokumen SOP "Pengorganisaian Koleksi" tersedia. 1.b.1.1 Jumlah Prodi yang mengusulkan koleksi minimal 75% dalam satu semester. 1.b.2.1. Waktu yang diperlukan untuk memproses usulan koleksi maksimal 3 hari kerja. 1.c. Jumlah usulan koleksi yang disetujui minimal 80% judul dalam satu tahun. 2. Pemberitahuan dilakukan ke pengusul jika koleksi sudah siap di layankan.	a. Jumlah Prodi yang mengusulkan minimal 75%. Hasil 58,82% dalam satu semester b. Waktu proses usulan koleksi maksimal 3 hari kerja. Hasil 0,34 hari = 1 hari c. Jumlah usulan koleksi disetujui minimal 80% judul dalam 1 semester = Hasil 97,33% d. Pemberitahuan dilakukan pengusul jika koleksi sudah diap layankan= Hasil Ada data	a. capaian masih dibawah target 75%, perlu ada terobosan dalam meningkatkan partisipasi prodi dalam pengusulan koleksi. seperti seperti FE dan FST (informatika) merupakan prodi dengan tingkat perubahan teknologi/isu yang mudah berubah tetapi tidak mengusulkan. mungkin diadakan survei kecil2an utk mengetahui perkembangan di lapangan arah kemauan konsumen (dosen/mahasiswa) seperti apa b. bagus dan dipertahankan, mohon dilakukan evaluasi apakah

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
		koleksi					standar perlu ditingkatkan dari 3 hari menjadi 2 hari. c. sangat bagus dan akomodatif terhadap prodi. pertahankan d. bagus dan ditingkatkan
Pelayanan unggah Karya Ilmiah	1. Pengelolaan Karya Ilmiah yang diproduksi oleh Dosen a. Mengunduh karya ilmiah dari SIA Dosen b. Memublikasi karya ilmiah ke repository.usd.ac.id 2. Pengelolaan Karya Ilmiah yang diproduksi oleh mahasiswa a. Menerima karya ilmiah mahasiswa b. Mengolah karya ilmiah c. Memublikasikan karya ilmiah ke repository.usd.ac.id 3. Pengelolaan karya ilmiah untuk kenaikan jabatan akademik dosen a. Menerima permintaan unggah karya ilmiah beserta hasil penilaiannya b. Mengunggah karya ilmiah beserta hasil penilaiannya ke repository.usd.ac.id	Publikasi karya ilmiah di repository.usd.ac.id	Bagian Pengorganisasian Koleksi melakukan publikasi karya ilmiah dengan cepat dan tepat	1. Publikasi karya ilmiah dosen di repository.usd.ac.id 2. Publikasi karya ilmiah mahasiswa di repository.usd.ac.id	1. Karya ilmiah dosen untuk kenaikan jabatan akademik terpublikasi di repository.usd.ac.id 2. Jumlah karya ilmiah dosen maupun skripsi/tesis yang dapat diupload ke repository minimal 75% dari data yang diterima dalam 1 semester 3. Permintaan unggah hasil penilaian karya ilmiah dilakukan paling lama 3 hari kerja.	a. Karya ilmiah dosen untuk kenaikan jabatan akademik terpublikasi di repository.usd.ac.id = Hasil ada data b. Jumlah karya ilmiah dosen maupun skripsi/tesis dapat diupload ke repository minimal 75% dalam satu semester = Hasil 100% c. Permintaan unggah hasil penilaian karya ilmiah dilakukan paling lama 3 hari kerja= Hasil 0,42 hari (1 hari)	a. bagus dan terus ditingkatkan b. bagus dan ditingkatkan c. dipertimbangkan untuk meningkatkan standar dari 3 hari menjadi 2 hari c. Perpustakaan akan mempertimbangkan untuk meningkatkan standar dari 3 menjadi 2

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
Perawatan koleksi	1. Perbaikan koleksi rusak 2. Penyemprotan bahan kimia 3. Pengaturan suhu ruang dan kelembaban udara 4. Pembersihan debu	Koleksi rusak yang diperbaiki dan terawat	Bagian Pengorganisasian Koleksi dan Bagian Pelayanan Perpustakaan melakukan perawatan koleksi secara berkala	1. Perbaikan koleksi 2. Penyemprotan bahan kimia 3. Pemeriksaan suhu ruang 4. Pembersihan debu	1. Jumlah buku rusak yang dapat diperbaiki dan dapat dilayankan kembali minimal 75% dalam satu semester. 2. Penyemprotan bahan kimia dilakukan 4 kali dalam setahun. 3. Pemantauan suhu ruang dilakukan minimal satu kali dalam sehari 4. Pembersihan debu dilakukan minimal satu kali dalam sehari	a. Jumlah buku rusak yang dapat diperbaiki dan dapat dilayankan minimal 75% dalam satu semester = Hasil 100% b. Penyemprotan bahan kimia dilakukan 4 kali dalam setahun = Hasil Ada data c. Pemantauan suhu ruangan dilakukan minimal satu kali dalam sehari = Hasil Ada data d. Pembersihan debu dilakukan minimal satu kali dalam sehari = Hasil Ada data	a. bagus dan dipertahankan b. bagus dan ditingkatkan c. bagus dan ditingkatkan d. bagus dan ditingkatkan
Evaluasi kesesuaian data koleksi dengan bukti fisik koleksi	1. Stock opname/cacah ulang koleksi 2. Weeding/penyiangan koleksi	1. Daftar koleksi hasil stock opname 2. Berita Acara Koleksi yang dikeluarkan dari PUSD	Bagian Pengorganisasian Koleksi dan Bagian Pelayanan Perpustakaan melakukan evaluasi koleksi agar kualitas dan kuantitas koleksi baik	1. Prosentase keterpakaian buku setiap semester. 2. Kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pengguna (pindahan dari Pengelolaan koleksi)	1. Jumlah buku yang dipinjam minimal 20% dalam satu semester. 2. Judul buku yang diperlukan prodi yang tertuang dalam silabus dapat dipenuhi oleh PUSD minimal 70%.	TIDAK MELAKSANAKAN STOCK OPNAME KARENA PANDEMI	tidak ada penilaian
Evaluasi kesesuaian data koleksi dengan bukti fisik koleksi	1. Stock opname/cacah ulang koleksi 2. Weeding/penyiangan koleksi	1. Daftar koleksi hasil stock opname 2. Berita Acara Koleksi yang dikeluarkan dari PUSD	Bagian Pengorganisasian Koleksi dan Bagian Pelayanan Perpustakaan melakukan evaluasi koleksi agar kualitas dan kuantitas koleksi baik	1. Cacah ulang koleksi 2. Penyiangan Koleksi (kerjasama dengan Program Studi)	1. Jumlah buku yang tidak ditemukan dalam proses cacah ulang dalam kelompok tertentu maksimal 10%. 2. Penyiangan koleksi dilakukan minimal sekali dalam satu	TIDAK MELAKSANAKAN STOCK OPNAME KARENA PANDEMI	tidak ada penilaian
Pengelolaan Arsip Universitas	1. Membuat Pedoman Kearsipan Kelembagaan 2. Identifikasi arsip kelembagaan USD 3. Koordinasi dengan Biro-biro/lembaga /unit	1. Pedoman Pengarsipan 2. Klasifikasi Arsip Kelembagaan USD 3. Arsip Digital 4. Daftar Retensi Arsip	Terkumpulkan dan terdokumentasikannya arsip pokok yang mencerminkan perkembangan kelembagaan USD	1. Pengelolaan arsip 2. Lama waktu penemuan arsip	1. 60% pencarian arsip dapat ditemukan 2. Lama waktu penemuan arsip maksimal 24 jam	a. 60% pencarian arsip dapat ditemukan = Hasil Belum ada data b. Lama waktu penemuan arsip maksimal 24 jam = Hasil belum ada data c. Dokumen arsip yang sudah di olah sebanyak 1.070 File	a. apakah belum ditemukan cara untuk mengukur? jika belum segera dirancang arsip b. apakah belum ditemukan cara untuk mengukur? jika belum segera dirancang

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk Layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Kinerja	Penilaian dan Rekomendasi
	kerja yang ada di USD 4. Melakukan digitalisasi Arsip 5. Melakukan klasifikasi dan pengkodean Arsip 6. Melakukan Pelayanan Arsip 7. Melakukan Retensi Arsip 8. Melakukan Pemusnahan Arsip yang tidak dipermanenkan	5. Daftar Pemusnahan Arsip					cara utk melihat hasil dari pencarian arsip d. apakah dokumen arsip digital juga dihapus ketika ada pemusnahan?

Pengembangan Perpustakaan	1. Melakukan identifikasi berbagai macam kebutuhan layanan pengguna 2. Melakukan koordinasi dengan pihak-pihak yang terkait 3. Melakukan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna	1. Jenis layanan baru 2. Fasilitas layanan baru 3. Kegiatan tematik (contoh: diskusi buku yang diselenggarakan dalam rangka Hari Buku Nasional)	Bagian Pengembangan Perpustakaan merencanakan jenis layanan baru, fasilitas layanan baru dan kegiatan tematik yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	Tersedianya jenis layanan baru, fasilitas layanan baru dan kegiatan tematik yang diperlukan untuk mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi	1. Kepuasan pengguna terhadap layanan dan fasilitas baru minimal 3 dalam skala 1-5	a. Kepuasan pengguna terhadap layanan dan fasilitas baru minimal 3 dalam skala 1-5 = Hasil 3,16 skala 1-4	1. perlu mencari upaya untuk meningkatkan penilaian dari mahasiswa dengan cara survei keinginan dan harapan serta kritik supaya perpustakaan dapat menghadapi perubahan di era serba digital
---------------------------	--	---	---	---	--	---	--

Ketua Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal Pendukung

Sekretaris Satuan Penjaminan Mutu dan Audit Internal

Yohanes Agus Sugiarno S.Si., M.M.

Dra. Cornelia Budi Wuryanti