



STANDAR MUTU LAYANAN

Lembaga Kesejahteraan Mahasiswa

(LKMM)

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

2018

S.7.1.4. STANDAR LAYANAN MUTU LEMBAGA KESEJAHTERAAN MAHASISWA

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Dokumen/ Bukti	Penilaian	Rekomendasi
1. Pengadministrasian beasiswa internal USD	1. Sosialisasi tawaran beasiswa kepada mahasiswa USD 2. Pemantauan pendaftaran beasiswa melalui SIA Mahasiswa 3. Seleksi administratif beasiswa internal USD 4. Pembuatan SK penerima beasiswa berdasarkan hasil seleksi dari Kepala LKM 5. Sosialisasi penerima beasiswa internal USD 6. Pengiriman tembusan SK penerima beasiswa kepada WR II untuk diproses pembayarannya 7. Pelaksanaan monitoring hasil prestasi akademik penerima beasiswa, dan kembali ke langkah 3	SK Penerima Beasiswa internal USD	Staf LKM mengadminis trasikan beasiswa internal USD dengan cepat dan akurat	1. Kecepatan dan keakurasian sosialisasi beasiswa internal USD 2. Kecepatan dan keakurasian seleksi administratif beasiswa internal USD 3. Kecepatan dan keakurasian pembuatan SK penerima beasiswa 4. Kecepatan sosialisasi penerima beasiswa internal USD 5. Kecepatan pengiriman tembusan SK penerima beasiswa ke WR II 6. Kepastian pelaksanaan monitoring	1. Tawaran beasiswa internal USD disosialisasikan paling lambat 10 hari kerja sebelum tgl seleksi administratif 2. Seleksi administratif beasiswa internal USD diselesaikan paling lambat 2 hari kerja sebelum tgl seleksi final 3. SK penerima beasiswa diselesaikan paling lambat 5 hari kerja sebelum batas akhir pembayaran UKT 4. Informasi dalam SK adalah benar, berdasarkan pada SI mahasiswa	1. SIA Mahasiswa 2. SOP Beasiswa internal USD 3. SK Penerima Beasiswa USD 4. Kuesioner kepuasan pelanggan		

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Dokumen/ Bukti	Penilaian	Rekomendasi
				hasil prestasi akademik penerima beasiswa internal USD 7. Rerata kepuasan pengguna layanan	5. SK penerima beasiswa internal USD disosialisasikan paling lambat 1 hari kerja setelah disposisi dari Ka LKM diterima 6. Tembusan SK penerima beasiswa internal USD dikirim kepada WRII paling lambat 5 hari kerja sebelum jatuh tempo UKT untuk diproses pembayarannya 7. Monitoring prestasi mahasiswa dilakukan tiap akhir semester melalui SIA Mhs 8. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan adalah 3.5			

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Dokumen/ Bukti	Penilaian	Rekomendasi
					dari skala likert 5			
2. Pengadministrasian beasiswa eksternal USD	1. Menerima tawaran beasiswa dari eksternal USD 2. Sosialisasi tawaran beasiswa kepada mahasiswa USD 3. Mahasiswa mendaftar beasiswa 4. Melakukan seleksi administratif beasiswa 5. Mengirimkan hasil seleksi beasiswa kepada pihak sponsor 6. Menerima pengumuman resmi dari pihak sponsor 7. Membuat SK berdasarkan berdasarkan pengumuman resmi dari pihak sponsor 8. Sosialisasi penerima beasiswa eksternal USD 9. Memberikan SK penerima beasiswa kepada WR II untuk diproses pembayarannya 10. Melakukan monitoring hasil	SK Penerima Beasiswa eksternal USD	Staf LKM mengadminis trasikan beasiswa eksternal USD dengan cepat dan akurat	1. Kecepatan dan keakurasian sosalisasi beasiswa eksternal USD 2. Kecepatan dan keakurasian seleksi administratif beasiswa eksternal USD 3. Kecepatan pengiriman hasil seleksi adminsitratif beasiswa kepada pihak sponsor 4. Kecepatan dan keakurasian pembuatan SK penerima beasiswa eksternal USD 5. Kecepatan sosialisasi penerima	1. Tawaran beasiswa eksternal USD disosialisasik an paling lambat 2 hari kerja setelah diterima dari pihak sponsor 2. Seleksi administratif beasiswa eksternal USD diselesaikan paling lambat 3 hari kerja sebelum batas tanggal yang ditentukan oleh pihak sponsor 3. Hasil seleksi administratif dikirimkan kepada pihak sponsor	1. Dokumen penawaran beasiswa dari pihak sponsor 2. SIA Mahasiswa 3. SOP Beasiswa eksternal USD 4. SK Penerima Beasiswa eksternal USD 5. Kuesioner kepuasan pelanggan		

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Dokumen/ Bukti	Penilaian	Rekomendasi
	prestasi akademik mahasiswa penerima beasiswa 11. Mengirimkan hasil monitoring akademik mahasiswa kepada pihak sponsor			beasiswa eksternal USD 6. Kecepatan pengiriman tembusan SK penerima beasiswa ke WR II 7. Kepastian pelaksanaan monitoring hasil prestasi akademik penerima beasiswa internal USD 8. Rerata kepuasan pengguna layanan	paling lambat 2 hari kerja sebelum batas tanggal yang ditentukan oleh pihak sponsor 4. Sosialisasi pengumuman resmi dari sponsor dilaksanakan paling lambat 1 hari kerja setelah pengumuman diterima dari pihak sponsor 5. Tembusan SK resmi dari sponsor dikirim kepada WR II paling lambat 2 hari kerja setelah SK diterima dari pihak sponsor untuk diproses pembayaran			

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Dokumen/ Bukti	Penilaian	Rekomendasi
					nya 6. Monitoring prestasi mahasiswa dilakukan tiap akhir semester melalui SIA Mhs 7. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan adalah 3.5 dari skala likert 5			
3. Pengadministrasian dana kesehatan	1. Menerima berkas pengajuan dana solidaritas kesehatan dari mahasiswa 2. Mengecek berkas kelengkapan pengajuan dana solidaritas kesehatan dari mahasiswa 3. Meneruskan berkas pengajuan kepada ka LKM untuk diberikan persetujuan 4. Menyiapkan surat pengantar untuk pencairan dana solidaritas kesehatan mahasiswa ke Biro keuangan	Surat pengantar pencairan dana solidaritas kesehatan untuk mahasiswa	Staf LKM mengadminisstrasikan proses pencairan dana solidaritas kesehatan mahasiswa dengan cepat dan akurat	1. Kecepatan dan keakurasian pengecekan berkas pengajuan dari mahasiswa 2. Kecepatan dan keakurasian penerbitan surat pengantar pencairan dana solidaritas kesehatan mahasiswa	1. Waktu yang diperlukan untuk mengecek berkas pengajuan menggunakan SI mahasiswa paling lama 10 mnt/mhs 2. Waktu yang diperlukan untuk menerbitkan surat pengantar pencairan dana solidaritas	1. SIA Mahasiswa 2. IK pencairan dana solidaritas kesehatan 3. Surat pengantar pencairan dana solidaritas kesehatan mahasiswa 4. Kuesioner kepuasan pelanggan		

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Dokumen/ Bukti	Penilaian	Rekomendasi
	5. Menyerahkan surat pengantar untuk pencairan dana solidaritas kesehatan kepada mahasiswa/orang lain yang diberi kuasa 6. Mengarsip berkas			3. Rerata kepuasan pengguna layanan	kesehatan paling lama 10 menit/mhs 3. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan adalah 3.5 dari skala likert 5			
4. Pengadministrasian dana sosial	1. Menerima berkas pengajuan dana solidaritas sosial dari mahasiswa ybs/prodi 2. Mengecek berkas kelengkapan pengajuan pengajuan dana solidaritas sosial dari mahasiswa 3. Meneruskan berkas pengajuan kepada ka LKM untuk diberikan persetujuan/tidak 4. Menyiapkan surat pengantar untuk pencairan dana solidaritas sosial mahasiswa ke Biro keuangan 5. Menyerahkan surat pengantar untuk pencairan dana solidaritas sosial kepada mahasiswa/orang lain yang diberi kuasa	Surat pengantar pencairan dana solidaritas sosial untuk mahasiswa	Staf LKM mengadminisstrasikan proses pencairan dana solidaritas sosial mahasiswa dengan cepat dan akurat	1. Kecepatan dan keakurasian pengecekan berkas pengajuan dari mahasiswa 2. Kecepatan dan keakurasian penerbitan surat pengantar pencairan dana solidaritas sosial mahasiswa 3. Rerata kepuasan pengguna layanan	1. Waktu yang diperlukan untuk mengecek berkas pengajuan menggunakan SI mahasiswa paling lama 10 mnt/mhs 2. Waktu yang diperlukan untuk menerbitkan surat pengantar pencairan dana solidaritas kesehatan paling lama 10 menit/mhs 3. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan	1. SIA Mahasiswa 2. IK pencairan dana social mahasiswa 3. surat pengantar pencairan dana solidaritas soaial mahasiswa 4. Kuesioner kepuasan pelanggan		

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Dokumen/ Bukti	Penilaian	Rekomendasi
	6. Mengarsip berkas				adalah 3.5 dari skala likert 5			
5. Pengadministrasian Program Bantuan Tugas Akhir	1. Sosialisasi program Bantuan tugas akhir mahasiswa 2. Seleksi administratif pendaftar melalui SI Mahasiswa 3. Menyusun jadwal wawancara mahasiswa dengan Ka LKM 4. Mensosialisasikan jadwal wawancara dengan Ka LKM 5. Menerima pendaftar yang telah lolos seleksi dari Ka LKM 6. Menyusun SK penerima bantuan tugas akhir 7. Mensosialisasikan SK penerima bantuan tugas akhir 8. Mengirim tembusan SK Penerima Bantuan Tugas Akhir kepada WR II untuk proses pembayaran 9. Mengarsip	1. SK Penerima Bantuan Tugas Akhir	Staf LKM mengadminis trasikan program bantuan tugas akhir mahasiswa dengan cepat dan akurat	1. Kecepatan dan keakurasian pengecekan berkas pengajuan mahasiswa 2. Kecepatan dan keakurasian penerbitan SK penerima Bantuan Tugas Akhir mahasiswa 3. Rerata kepuasan pengguna layanan	1. Waktu yang diperlukan untuk mengecek berkas pengajuan menggunakan SI mahasiswa paling lama 10 mnt/mhs 2. SK penerima Bantuan Tugas Akhir diterbitkan paling lambat 2 hari kerja setelah data final diterima dari ka LKM 3. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan adalah 3.5 dari skala likert 5	1. SI Mahasiswa 2. SK Penerima Bantuan Tugas Akhir 3. Kuesioner kepuasan pelanggan		
6. Pengadministrasian subsidi uang makan mahasiswa	1. Menerima pengajuan bantuan uang makan dari mahasiswa 2. Membuat rekap pengajuan bantuan	Voucher pembelian makan untuk mahasiswa	Staf LKM mengadminis trasikan program bantuan	1. Kecepatan dan keakurasian pengecekan berkas	1. Waktu yang diperlukan untuk mengecek berkas	1. SI Mahasiswa 2. Voucher pembelian		

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Dokumen/ Bukti	Penilaian	Rekomendasi
	3. Meneruskan berkas pengajuan kepada ka LKM untuk diberikan persetujuan 4. Menerima persetujuan dari ka LKM 5. Mendistribusikan voucher bantuan uang makan kepada mahasiswa sesuai persetujuan dari ka LKM 6. Mengarsip		uang makan mahasiswa dengan cepat dan akurat	pengajuan bantuan uang makan mahasiswa 2. Kecepatan dan keakurasian penerbitan voucher bantuan uang makan mahasiswa 3. Rerata kepuasan pengguna layanan	pengajuan menggunakan SI mahasiswa paling lama 10 mnt/mhs 2. Voucher bantuan uang makan mahasiswa diterbitkan paling lambat 30 menit setelah persetujuan diterima dari ka LKM 3. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan adalah 3.5 dari skala likert 5	makan untuk mahasiswa 3. Kuesioner kepuasan pelanggan		
7. Pengadministrasian pinjaman dana van Lith	1. Menerima pengajuan pinjaman dana van Lith dari mahasiswa 2. Membuat rekap pengajuan pinjaman dana van Lith mahasiswa 3. Meneruskan berkas pengajuan kepada ka LKM untuk diberikan persetujuan 4. Menerima persetujuan dari ka	Surat pengantar pencairan dana pinjaman van Lith.	Staf LKM mengadminis trasikan pemberian pinjaman dana van Lith mahasiswa dengan cepat dan akurat	1. Kecepatan dan keakurasian pengecekan berkas pengajuan pinjaman van Lith mahasiswa 2. Kecepatan dan keakurasian penerbitan	1. Waktu yang diperlukan untuk mengecek berkas pengajuan menggunakan SI mahasiswa paling lama 10 mnt/mhs 2. Surat pengantar pencairan	1. SI Mahasiswa 2. Surat pengantar pencairan pinjaman dana van Lith 3. Kuesioner kepuasan		

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Dokumen/ Bukti	Penilaian	Rekomendasi
	LKM 5. Menerbitkan surat pengantar pencairan dana pinjaman can Lith sesuai persetujuan dari ka LKM 6. Mengarsip			surat pengantar pencairan dana pinjaman van Lith mahasiswa 3. Rerata kepuasan pengguna layanan	pinjaman dana van Lith mahasiswa diterbitkan paling lambat 30 menit setelah persetujuan diterima dari ka LKM 3. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan adalah 3.5 dari skala likert 5	pelanggan		
8. Pengadministrasian jaminan penundaan pelunasan tunggakan biaya studi bagi mahasiswa yang akan mengikuti yudisium	1. Menerima berkas pengajuan jaminan penundaan pelunasan tunggakan biaya studi dari mahasiswa yang akan mengikuti yudisium (dan sudah di acc WR II) 2. Mengecek status mahasiswa ybs melalui SI Mahasiswa 3. Meneruskan berkas ke Ka LKM untuk memperoleh persetujuan 4. Menerima disposisi dari Ka LKM untuk menindaklanjuti permohonan	Jaminan penundaan pelunasan tunggakan biaya studi bagi mahasiswa yang akan mengikuti yudisium	Staf LKM memproses pengadministrasian jaminan penundaan pelunasan tunggakan biaya studi bagi mahasiswa yang akan mengikuti yudisium	1. Kecepatan dan keakurasian pengecekan berkas pengajuan penundaan pelunasan tunggakan biaya studi mahasiswa 2. Kecepatan dan keakurasian Surat Perjanjian antara Ka LKM dengan mahasiswa	1. Waktu yang diperlukan untuk mengecek berkas pengajuan menggunakan SI mahasiswa paling lama 10 mnt/mhs 2. Surat perjanjian kesanggupan pembayaran tunggakan uang kuliah diterbitkan paling lambat 1 hari kerja	1. SI Mahasiswa 2. Surat perjanjian kesanggupan pembayaran tunggakan uang kuliah 3. Kuesioner kepuasan pelanggan		

Jenis Layanan	Proses Layanan	Produk layanan	Pernyataan Mutu	Indikator	Kriteria	Data/Dokumen/ Bukti	Penilaian	Rekomendasi
	mahasiswa 5. Membuat Surat Perjanjian antara Ka LKM dengan mahasiswa tentang jaminan atas tunggakan biaya kuliah yang pembayarannya akan dilakukan setelah mahasiswa ybs memperoleh pekerjaan 6. Meneruskan Surat Perjanjian ke WR II agar mahasiswa ybs memperoleh dispensasi pembayaran 7. Mengarsip tembusan Surat Perjanjian			tentang jaminan atas pelunasan tunggakan biaya kuliah yang pembayaran nya dibayarkan setelah memperoleh pekerjaan 3. Rerata kepuasan pengguna layanan	setelah persetujuan diterima dari ka LKM 3. Nilai rata-rata kepuasan pengguna layanan adalah 3.5 dari skala likert 5			