



STANDAR LAYANAN PELANGGAN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA



**LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM)
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA
JAKARTA
2022**

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA

Jl. H Baping No.17 Ciracas Jakarta Timur
Jln. Letda Natsir 7 Cikeas Bogor



STANDAR DIKTI MELAMPAUI SN-DIKTI

Kode/No.: Std/SPMI-STIEIPWIJA/D-022

Tanggal: 22 Juni 2022

Revisi: 03

Halaman: 8

STANDAR LAYANAN PELANGGAN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA



Lembar Pengesahan:

Proses	Penanggung Jawab			
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Perumusan	Tim Perumusan	Kepala Tim		22/6/22
Pemeriksa	Ir. Besar Agung Martono, M.M., D.B.A.	Ketua STIE IPWIJA		22/6/22
Persetujuan	Dr. Suyanto, S.E., M.M., M.Ak.	Ketua Senat		22/6/22
Penetapan	Dr. Sri Lestari Prasilowati, M.A.	Ketua Yayasan IPWIJA		22/6/22
Pengendalian	Dra. Anik Ariyanti, M.M.	Kepala LPM		22/6/22

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA

Jl. H Baping No.17 Ciracas Jakarta Timur
Jln. Letda Natsir 7 Cikeas Bogor



STANDAR DIKTI MELAMPAUI SN-DIKTI

Kode/No.: Std/SPMI-STIEIPWIJA/D-022

Tanggal: 22 Juni 2022

Revisi: 03

Halaman: 8

STANDAR LAYANAN PELANGGAN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI IPWI JAKARTA



Lembar Pengesahan:

Proses	Penanggung Jawab			
	Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Perumusan	Tim Perumusan	Kepala Tim		
Pemeriksa	Ir. Besar Agung Martono, M.M., D.B.A.	Ketua STIE IPWIJA		
Persetujuan	Dr. Suyanto, S.E., M.M., M.Ak.	Ketua Senat		
Penetapan	Dr. Sri Lestari Prasilowati, M.A.	Ketua Yayasan IPWIJA		
Pengendalian	Dra. Anik Ariyanti, M.M.	Kepala LPM		

STANDAR LAYANAN PELANGGAN

1. Visi, Misi, dan Tujuan	Visi Menjadi perguruan tinggi yang menginspirasi mahasiswa memiliki kemampuan manajerial dan jiwa kewirausahaan yang berkarakter pada tahun 2030.
	Misi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Melaksanakan proses pendidikan dan pengajaran di Program Studi Manajemen dan Magister Manajemen untuk membentuk pola pikir, sikap dan perilaku profesional di bidang manajemen dan kewirausahaan untuk merespon kebutuhan pengguna lulusan. 2. Melaksanakan dan mengembangkan penelitian di bidang manajemen dan kewirausahaan. 3. Melaksanakan dan mengembangkan pengabdian kepada masyarakat di bidang manajemen dan kewirausahaan. 4. Melaksanakan kerjasama dengan berbagai pihak dengan instansi pemerintah maupun swasta dalam dan luar negeri.
	Tujuan <ol style="list-style-type: none"> 1. Menghasilkan lulusan yang dapat menguasai, menerapkan konsep, dan aplikasi ilmu di bidang manajemen dan kewirausahaan sesuai kebutuhan <i>stakeholder</i>. 2. Menghasilkan penelitian di bidang manajemen dan kewirausahaan. 3. Membantu masyarakat untuk mengimplementasikan ilmu manajemen dan kewirausahaan.
2. Rasionale dan Tujuan Penetapan Standar	1) Rasonale/Alasan Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi, juga Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi yang merupakan peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 yang mengatur kewajiban Perguruan Tinggi untuk mengembangkan dan menyelenggarakan SPMI berdasarkan pada Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti) yang terdiri atas Standar Pendidikan, Standar Penelitian, dan Standar Pengabdian kepada Masyarakat. Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN Dikti) terdiri atas 24 (duapuluh empat) Standar yang meliputi 8 (delapan) Standar Pendidikan, 8 (delapan) Standar Penelitian dan 8 (delapan) Standar Pengabdian kepada Masyarakat. Standar Layanan Pelanggan adalah salah satu dari Standar Dikti (standar yang ditetapkan oleh STIE IPWIJA yang merupakan standar yang melampaui SN-Dikti. Pelayanan pelanggan adalah pelayanan yang terbaik pada manajemen di STIE IPWIJA agar pelanggan yang datang merasa nyaman dan puas. Kualitas pelayanan pelanggan menjadi prioritas untuk melaksanakan pelayanan yang prima yang terdiri atas pelayanan yang baik dan ramah, sikap yang sopan dan penuh rasa hormat, percaya diri atau

	<p>tampil dengan yakin, kesan yang diberikan kepada pelanggan, penampilan yang rapih dan juga bersih, serta bisa menyenangkan pelanggan. Standar Pelayanan Pelanggan akan menitikberatkan pada meningkatkan kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab.</p> <p>2) Tujuan Penetapan Standar Tujuan penetapan Standar Layanan Pelanggan adalah sebagai acuan utama untuk mengatur dan membakukan Standar Layanan Pelanggan STIE IPWIJA.</p>
3. Pihak yang Bertanggung jawab untuk Mencapai Isi Standar	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ketua STIE IPWIJA 2) Wakil Ketua 1 dan 2 3) Kaprodi S1 dan S2 4) Kepala Lembaga Penjaminan Mutu 5) Dosen 6) Tenaga Kependidikan 7) Mahasiswa
4. Definisi Istilah Teknis	<ol style="list-style-type: none"> 1) Standar adalah pernyataan yang menggambarkan suatu hal (dapat berupa kondisi, keadaan, atau lainnya) yang diharapkan bisa terjadi atau yang seharusnya terjadi. 2) Layanan Prima merupakan pelayanan yang terbaik atau sangat baik, yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di STIE IPWIJA, untuk melayani pemangku kepentingan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan, memenuhi kebutuhan serta keinginan pemangku kepentingan berupa jasa. 3) Standar Layanan Pelanggan adalah kriteria minimal yang telah ditentukan sebagai bentuk baku pelayanan yang terbaik dengan mengutamakan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. 4) Melaksanakan Standar Layanan Pelanggan berupa ukuran, patokan sebagaimana dinyatakan dalam pernyataan standar yang harus dipatuhi, serta dipenuhi pencapaiannya 5) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang menguraikan tentang urutan langkah untuk mencapai sesuatu yang ditulis secara sistematis, kronologis, logis dan koheren.
5. Pernyataan Isi Standar	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban menetapkan Standar Pelayanan Pelanggan yang mengatur tentang pelayanan pelanggan yang mengutamakan kualitas kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. 2) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan tersedianya dokumen formal kebijakan, pedoman, prosedur, ketentuan dan aturan mengenai pelayanan pelanggan.

	<p>3) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan ketersediaan bukti sah tentang pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan kualitas secara berlanjutan pelayanan pelanggan di STIE IPWIJA.</p> <p>4) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan STIE IPWIJA mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelayanan pelanggan.</p> <p>5) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan adanya sosialisasi SOP terkait dengan pelanggan agar informasi pelayanan mudah diakses baik dalam bentuk cetak maupun elektronik (melalui <i>web</i> atau sosmed).</p> <p>6) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan adanya kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> sehingga dosen dan tenaga kependidikan memiliki kepedulian untuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan.</p> <p>7) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan bagian pelayanan mempunyai kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memahami kritik dan saran yang diberikan.</p> <p>8) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan bahwa bagian pelayanan mempunyai kualifikasi yang berkaitan dengan kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab.</p> <p>9) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan bahwa bagian pelayanan harus memiliki etika dan kriteria layanan pelanggan yang diterapkan pada semua lini layanan, dalam hal kecepatan, dan ketepatan layanan, keramahan dan keterbukaan informasi.</p> <p>10) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan adanya penampungan keluhan dan masukan pelanggan (<i>stakeholders</i>) sebagai bahan evaluasi dan perbaikan ke depan.</p> <p>11) Pimpinan STIE IPWIJA memberikan penghargaan kepada unit kerja yang berprestasi dalam memberikan pelayanan yang baik.</p> <p>12) Pimpinan STIE IPWIJA harus mengoptimalkan penggunaan dan pemanfaatan <i>Information and Communication Technology (ICT)</i> untuk melakukan inovasi layanan secara berkelanjutan.</p> <p>13) Kepala LPM melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi atas terlaksananya Standar Layanan Pelanggan di STIE IPWIJA.</p>
--	---

6. Ketercapaian Indikator Kinerja Standar Layanan Pelanggan

No.	Parameter Standar	Indikator	Base line	Tahun			
				2022	2023	2024	2025
1	Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban menetapkan Standar Pelayanan Pelanggan yang mengatur tentang pelayanan pelanggan yang mengutamakan kualitas kemampuan, sikap, penampilan, perhatian,	- Adanya Standar Layanan Pelanggan	dok	√	√	√	√

	tindakan, dan tanggung jawab						
2	Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan tersedianya dokumen formal kebijakan, pedoman, prosedur, ketentuan dan aturan mengenai pelayanan pelanggan.	Adanya kebijakan terkait pelayanan pelanggan berupa - SK penetapan, - SOP	dok	√	√	√	√
3	Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan ketersediaan bukti sah tentang pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan kualitas secara berlanjutan pelayanan pelanggan di STIE IPWIJA.	- Adanya hasil survey kepuasan pelanggan	dok	√	√	√	√
4	Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan STIE IPWIJA mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelayanan pelanggan.	- Adanya SOP	dok	√	√	√	√
5	Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan adanya sosialisasi SOP terkait dengan pelanggan agar informasi pelayanan mudah diakses baik dalam bentuk cetak maupun elektronik (melalui <i>web</i> atau <i>sosmed</i>).	- Adanya kegiatan sosialisasi terkait SOP dalam bentuk cetak maupun elektronik	keg	√	√	√	√
6	Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan adanya kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> sehingga dosen dan tenaga kependidikan memiliki kepedulian untuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan.	- Adanya kegiatan pelatihan " <i>service excellent</i> ".	keg	√	√	√	√

7	Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan bagian pelayanan mempunyai kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memahami kritik dan saran yang diberikan.	- Adanya pusat layanan (<i>counter</i>)	keg	√	√	√	√
8	Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan bahwa bagian pelayanan mempunyai kualifikasi yang berkaitan dengan kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab	- Adanya kegiatan pelatihan " <i>service excellent</i> ". - Hasil survey kepuasan layanan pelanggan	keg	√	√	√	√
9	Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan bahwa bagian pelayanan harus memiliki etika dan kriteria layanan pelanggan yang diterapkan pada semua lini layanan, dalam hal kecepatan, dan ketepatan layanan, keramahan dan keterbukaan informasi	- Adanya Hasil survey kepuasan layanan pelanggan	dok	√	√	√	√
10	Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan adanya penampungan keluhan dan masukan pelanggan (<i>stakeholders</i>) sebagai bahan evaluasi dan perbaikan ke depan	- Adanya kotak saran	keg	√	√	√	√
11	Pimpinan STIE IPWIJA memberikan penghargaan kepada unit kerja yang berprestasi dalam memberikan pelayanan yang baik.	- Adanya reward penghargaan	keg	√	√	√	√
12	Pimpinan STIE IPWIJA harus mengoptimalkan penggunaan dan pemanfaatan <i>Information and Communication Technology (ICT)</i> untuk	- Pemanfaat ICT secara optimal	keg	√	√	√	√

	melakukan inovasi layanan secara berkelanjutan						
13	Kepala LPM melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi atas terlaksananya Standar Layanan Pelanggan di STIE IPWIJA.	- Adanya laporan Monev Standar Layanan Pelanggan	dok	√	√	√	√

7. Strategi PPEPP Standar Layanan Pelanggan

Prosedur	Implementasi
Penetapan Standar	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pimpinan melakukan penetapan isi Standar Layanan Pelanggan yang dikaitkan dengan Renstra STIE IPWIJA untuk mendukung terwujudnya pelayanan pelanggan. 2) Pimpinan mempelajari dan pengkaji seluruh peraturan, baik peraturan internal maupun eksternal yang relevan dengan kegiatan yang berhubungan dengan Standar Pelayanan Pelanggan 3) Pimpinan merumuskan draf awal Standar Dikti dengan menggunakan rumusan <i>Audience, Behaviour, Competence, dan Degree (ABCD)</i>. 4) Pimpinan melakukan penetapan Standar Layanan Pelanggan dalam bentuk Surat Keputusan (SK).
Pelaksanaan Standar	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban menetapkan Standar Pelayanan Pelanggan yang mengatur tentang pelayanan pelanggan yang mengutamakan kualitas kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. 2) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan tersedianya dokumen formal kebijakan, pedoman, prosedur, ketentuan dan aturan mengenai pelayanan pelanggan. 3) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan ketersediaan bukti sahih tentang pelaksanaan, evaluasi, pengendalian, dan peningkatan kualitas secara berlanjutan pelayanan pelanggan di STIE IPWIJA. 4) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan STIE IPWIJA mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelayanan pelanggan. 5) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan adanya sosialisasi SOP terkait dengan pelanggan agar informasi pelayanan mudah diakses baik dalam bentuk cetak maupun elektronik (melalui <i>web</i> atau sosmed). 6) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan adanya kegiatan pelatihan <i>service excellent</i> sehingga dosen dan tenaga kependidikan memiliki kepedulian untuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan. 7) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan bagian pelayanan mempunyai kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan dan memahami kritik dan saran yang diberikan. 8) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan bahwa bagian pelayanan mempunyai kualifikasi yang berkaitan dengan kemampuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab.

	<ol style="list-style-type: none"> 9) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan bahwa bagian pelayanan harus memiliki etika dan kriteria layanan pelanggan yang diterapkan pada semua lini layanan, dalam hal kecepatan, dan ketepatan layanan, keramahan dan keterbukaan informasi. 10) Pimpinan STIE IPWIJA berkewajiban memastikan adanya penampungan keluhan dan masukan pelanggan (<i>stakeholders</i>) sebagai bahan evaluasi dan perbaikan ke depan. 11) Pimpinan STIE IPWIJA memberikan penghargaan kepada unit kerja yang berprestasi dalam memberikan pelayanan yang baik. 12) Pimpinan STIE IPWIJA harus mengoptimalkan penggunaan dan pemanfaatan <i>Information and Communication Technology (ICT)</i> untuk melakukan inovasi layanan secara berkelanjutan. 13) Kepala LPM melakukan <i>monitoring</i> dan evaluasi atas terlaksananya Standar Layanan Pelanggan di STIE IPWIJA.
Evaluasi Standar	<ol style="list-style-type: none"> 1) LPM melakukan pengukuran secara berkala (harian, mingguan, bulanan) terhadap pencapaian Standar Layanan Pelanggan. 2) LPM mencatat/rekam semua temuan tiap kegiatan atas penyimpangan, kelalaian, kesalahan atau sejenisnya yang tidak sesuai dengan isi Standar Layanan Pelanggan. 3) LPM Mencatat/rekam semua ketidaklengkapan dokumen (prosedur mutu dan formulir) yang berkaitan dengan setiap kegiatan yang tidak sesuai dengan isi Standar Layanan Pelanggan. 4) LPM Memeriksa dan mempejari penyebab terjadinya penyimpangan atau apabila isi Standar Layanan Pelanggan tidak tercapai. 5) LPM Membuat laporan tertulis secara berkala terhadap temuan ke dalam formulir Permintaan Tindakan Koreksi dan Pencegahan (PTKP).
Pengendalian Standar	<ol style="list-style-type: none"> 1) LPM mengambil tindakan korektif terhadap kegiatan yang menyimpang dari isi Standar Layanan Pelanggan. 2) LPM melakukan pemantauan hasil perbaikan atas tindakan korektif. 3) LPM membuat laporan tertulis secara periodik tentang semua hal yang menyangkut pengendalian standar Layanan Pelanggan. 4) LPM melaporkan hasil dari pengendalian standar tersebut kepada Wakil Ketua 1 disertai rekomendasi.
Peningkatan Standar	<ol style="list-style-type: none"> 1) Mempelajari laporan hasil pengendalian Standar Layanan Pelanggan 2) Mengadakan rapat atau diskusi (Rapat Pimpinan, Pleno, Rakor) mengundang seluruh pejabat unit kerja terkait dengan Standar Layanan Pelanggan. 3) Mendiskusikan dan melakukan evaluasi terhadap isi Standar Layanan Pelanggan. 4) Melakukan revisi isi Standar Layanan Pelanggan sehingga menjadi standar baru yang lebih baik dari sebelumnya. 5) Menempuh langkah sesuai prosedur yang berlaku pada Manual Penetapan Standar Layanan Pelanggan sehingga diperoleh Standar yang lebih baru dengan adanya peningkatan/pengembangan Layanan Pelanggan ke depan.

8. Dokumen Terkait

- a. Manual (PPEPP) Standar Pelayanan Pelanggan
- b. Renstra STIE IPWIJA
- c. Standar Mutu STIE IPWIJA
- d. SN-Dikti

9. Referensi

- a. Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- b. Undang-Undang No.12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
- c. Permendikbud No.03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN-Dikti)
- d. Permenristekdikti No.44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
- e. Permenristekdikti No.62 Tahun 2016 tentang Sistem Penjaminan Mutu Perguruan Tinggi.
- f. Rencana Induk Pengembangan (RIP) STIE IPWIJA
- g. Rencana Strategis (Renstra) STIE IPWIJA
- h. Panduan Akademik STIE IPWIJA
- i. Statuta STIE IPWIJA