



MANUAL MUTU

SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2015

UNIVERSITAS LAMPUNG

BIRO PERENCANAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

Jl. Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No. 1 Bandar Lampung 35145
Telp (0721) 701609 ext.142 Fax (0721) 702767
website bphm.unila.ac.id

Nomor Dokumen	MM-BPHM-01
Tanggal Pembuatan	02 Mei 2016
Nomor Revisi	01
Tanggal Efektif	02 September 2019

Histori Perubahan Dokumen

No.	No.Revisi	Tanggal	Perubahan	Diubah oleh	Disetujui oleh
1.	00	16/5/2016	Pertama kali Terbit	-	Harsono Sucipto, S.H., M.H
2.	01	20/11/2019	1) . Perubahan nama Kepala Biro dari Bapak Harsono Sucipto ke Bapak Sariman. 2) . Perubahan kebutuhan dan Harapan pihak-pihak yang berkepentingan 3) Perubahan pada sasaran mutu BPHM	Suratno, S.Pd., M.H.	Sariman, S.H.

LEMBAR PERSETUJUAN

Dibuat dan ditinjau oleh:

Jabatan

Tanda tangan

Tanggal

Wakil Manajemen Mutu

Suratno, S.Pd., M.H.
NIP. 196904071998031003

02 Juli 2019

Disetujui oleh :

Jabatan

Tanda tangan

Tanggal

Kepala BPHM

Sariman S.H.
NIP. 196105261989021001

02 September 2019

Dokumen ini beserta seluruh isi dan lampirannya sepenuhnya merupakan milik Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Universitas Lampung yang bersifat **rahasia** dan **tidak boleh diperbanyak** baik sebagian maupun seluruhnya untuk pihak lain tanpa izin tertulis dari Kepala Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat dan atau Wakil Manajemen Mutu. Dokumen merupakan jenis dokumen terkendali

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Profil Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat.....	4
1.2. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	5
1.3. Struktur Organisasi.....	6

BAB II DOKUMENTASI SISTEM MANAJEMEN MUTU

2.1. Ruang lingkup.....	7
2.2. Proses Bisnis/Interaksi Proses.....	8
2.3. Kontek Organisasi.....	9
2.4. Analisis SWOT.....	9
2.5. Rencana Manajemen Resiko.....	15
2.6. Matrik Kesesuaian Klausul ISO 9001:2015 dengan Prosedur.....	20
2.7. Dasar Hukum/Peraturan	24

BAB III LAMPIRAN

3.1 Kebijakan Mutu.....	25
3.2 Sasaran Mutu.....	26

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Profil Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat

Proposal selesai disusun pada April 2005. Selanjutnya, Proposal dikirim ke Direktorat Kelembagaan dan Pemberdayaan Peran Masyarakat Ditjen Dikti Depdiknas dan mendapat berbagai masukan untuk direvisi. Revisi pertama dapat diselesaikan pada tanggal 17 Oktober 2005. Pada tanggal 18 Oktober 2005 Rektor Universitas Lampung mendapat Undangan rapat dari Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Ditjen Dikti) dalam acara Pembahasan Statuta Perguruan Tinggi Negeri, di Hotel Pangrango I Bogor. Pada rapat itu, Rektor diwakili oleh Pembantu Rektor II Ir. Sulastrri Ramli, M.P.; dan Tim Statuta diwakili oleh Drs. Mardi Syahperi. Berbekal hasil rapat itulah, Tim penyusun Proposal pengembangan BAPSIK mendapat pemahaman dan kepercayaan diri untuk terus memperjuangkan Berdirinya BAPSIK. Revisi proposal terus dilakukan berdasarkan masukan dari Ditjen Dikti hingga revisi yang keenam tanggal 28 Februari 2006.

Pada tahun 2007, Saat Unila dipimpin oleh Rektor Prof. Dr. Ir. Sugeng P. Harianto, M.S., atas inisiatif Drs. Mardi Syahperi (Kabag Perencanaan dan Sistem Informasi), proposal kembali diperbaiki. Saat itu, panitia diketuai oleh Ir. Ansori Jausal, M.T, Wakil Ketua I Ir. Sulastrri Ramli, M.P.; Wakil Ketua II Drs. Haluan; Sekretaris Iban Sofyan, S.E., M.M.; Wakil Sekretaris Drs. Mardi Syahperi; anggota Agus Zahron, S.E., M.Sc.; Ir. Mugni Kusnady, M.S.; Dr. Ir. Admi Syarif, M.Sc., Prof. Dr. Ir. Bustami Rosadi, M.S; dan Prof. Dr. Ir. Hasriadi Mat Akin, M.S.

Setelah melalui berbagai rapat dan pembahasan yang panjang antara Ditjen Dikti dan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, serta kunjungan Ditjen Dikti ke Unila, akhirnya Proposal Naskah akademik disetujui Ditjen Dikti. Selanjutnya Naskah akademik mendapat persetujuan dari Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dalam surat nomor B/2795/M.PAN/9/2008 tertanggal 26 September 2008. Berdasarkan persetujuan Menpan tersebut, akhirnya pada tanggal 22 Oktober 2008 lahirlah Keputusan Menteri Pendidikan Nasional No. 63 Tahun 2008 tentang Perubahan Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0167/O/1995 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung, yang di dalamnya memuat Biro Administrasi Perencanaan Sistem Informasi dan Kerjasama (BAPSIK).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2014 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unila, Unila dibantu oleh empat (4) Wakil Rektor yaitu (1) Wakil Rektor Bidang akademik, (2) Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan, (3) Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Alumni, (4) Wakil Rektor Bidang Perencanaan, Kerjasama dan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Dalam membantu Wakil Rektor, Unila mempunyai tiga biro, yaitu Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK), Biro Umum dan Keuangan (BUK) dan Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat (BPHM). Unit-unit Pelaksana Teknis (UPT) yang ada meliputi: (1) UPT Perpustakaan, (2) UPT Kearsipan, (3) UPT Bahasa, (4) UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi, (5) UPT Pengembangan Karir dan Kewirausahaan, (6) UPT Pengembangan Kerjasama dan layanan Internasional, dan (7) UPT Laboratorium Terpadu dan Sentra Inovasi Teknologi;

Sejak 1 April 2009 hingga 7 Juni 2010, BAPSIK dipimpin oleh Drs. Mardi Syahperi, M.M. Kemudian mulai tanggal 8 Juni 2010 hingga 7 Januari 2013 dipimpin oleh Harsono Sucipto, SH., M.H. Selanjutnya, sejak tanggal 8 Januari 2013 hingga Mei 2016, BAPSIK kembali dipimpin oleh Drs. Mardi Syahperi, M.M hingga 10 Maret 2016. Kemudian sejak tanggal 10 Maret 2016 sampai dengan sekarang BPHM kembali dipimpin oleh Harsono Sucipto, SH., M.H.

1.1. Visi, Misi, dan Tujuan

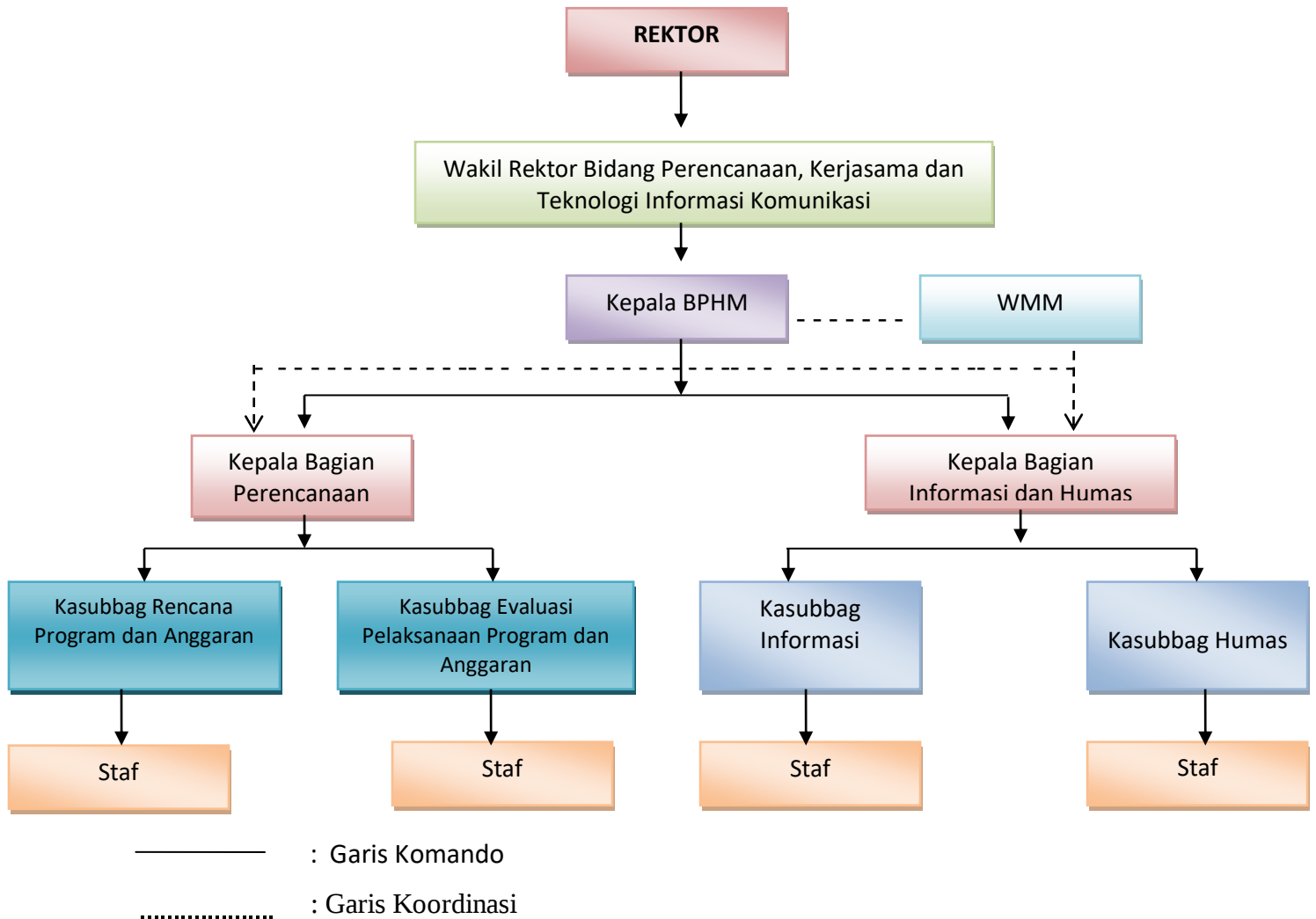
A. Visi

**“Menjadi Biro yang Profesional dalam Mendukung
Pencapaian Visi Unila 2025”**

B. Misi

1. Melaksanakan perencanaan yang berkualitas
 2. Mewujudkan sistem informasi yang dapat menjadi pilar organisasi Unila
 3. Memfungsikan kehumasan yang dapat meningkatkan citra Unila
- Mewujudkan kerjasama dengan pemerintah, masyarakat dan industri yang saling memberikan manfaat baik di tingkat nasional maupun internasional

1.3 Struktur Organisasi



BAB II

DOKUMENTASI SISTEM MANAGEMENT MUTU

2.1 Ruang Lingkup

Ruang Lingkup penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2015 di Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat, mencakup:

2.1.1 Jenis Layanan yang ada pada BPHM antara lain :

Layanan Bagian Perencanaan

1. Layanan fasilitas penyusunan program kerja dan anggaran
2. Layanan revisi anggaran

Layanan Bagian Informasi dan Hubungan Masyarakat

Jenis pelayanan ini meliputi :

1. Layanan peliputan kegiatan
2. Layanan publikasi videotron
3. Layanan permintaan foto
4. Layanan permintaan video
5. Layanan permintaan wawancara dengan pimpinan
6. Layanan permintaan data dan informasi

2.1.2 Alamat

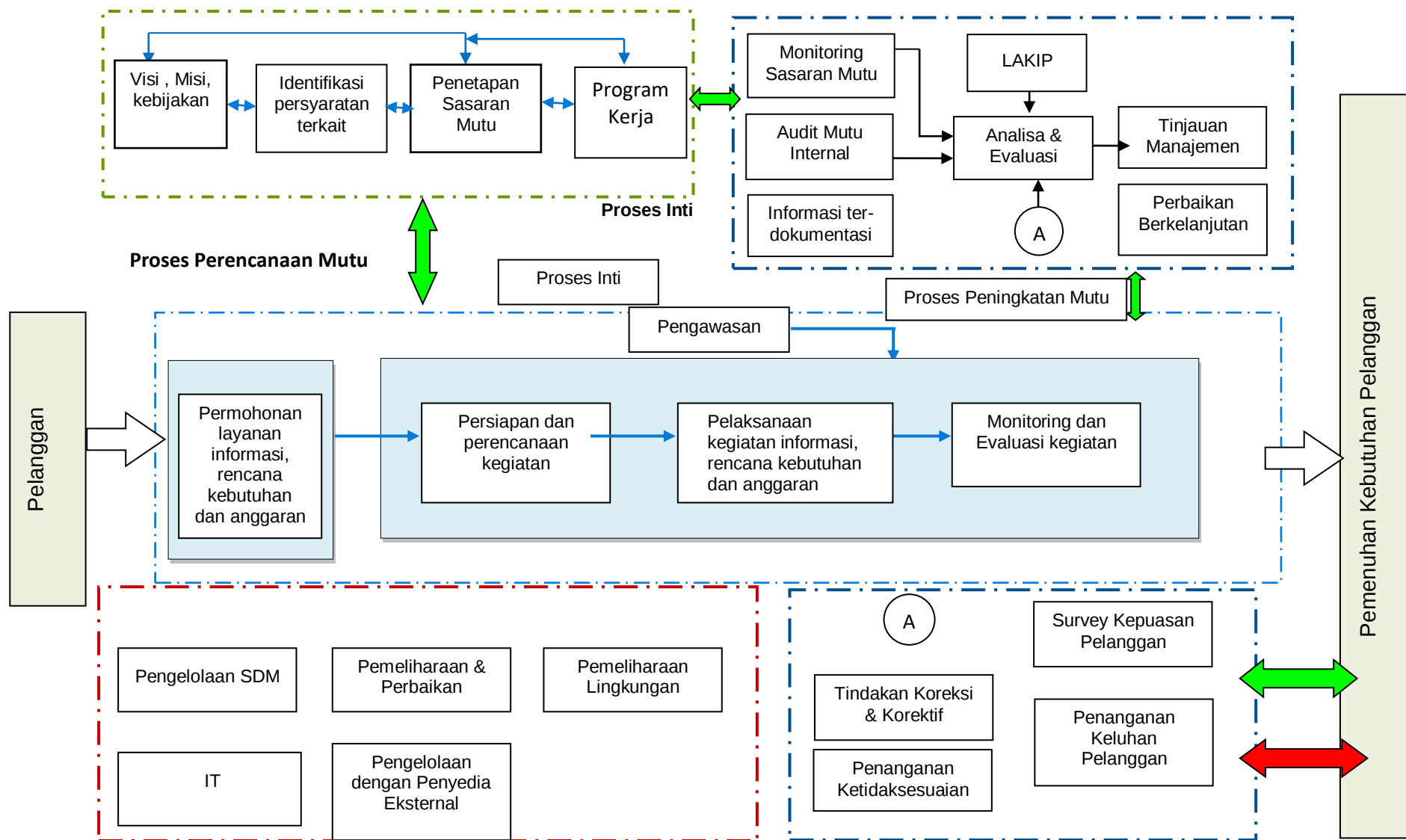
Jl. Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No. 1 Bandar Lampung 35145 Telp (0721) 773802 – PABX 142 Fax (0721) 702767 website: bphm.unila.ac.id

2.1.3 Waktu Layanan

Senin-Kamis	: 08.00-16.00 WIB	Jumat	: 08.00-16.30 WIB
Istirahat	: 12.00-13.00 WIB	Istirahat	: 11.30-13.00 WIB

Sabtu, Minggu dan hari libur nasional tidak ada layanan

2.2 Proses Bisnis Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat



KEBUTUHAN DAN HARAPAN PIHAK-PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

Subbagian : Perencanaan Program dan Anggaran

Eksternal			
No.	Nama Pihak yang Berkepentingan	Kebutuhan	Harapan
1	Setjen Kemendikbud	Penyusunan DIPA dan Revisi DIPA	Persetujuan dan pengesahan Revisi DIPA
2	Kanwil Anggaran	Revisi DIPA	Persetujuan dan Pengesahan Revisi DIPA
3	Dinas PU Provinsi Lampung	Rekomendasi Penghitungan pembangunan di Rehabilitasi Gedung	Surat rekomendasi dan perhitungan interpolasi biaya pembangunan

KEBUTUHAN DAN HARAPAN PIHAK-PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

Subbagian : Evaluasi Pelaksanaan Program dan Anggaran

Eksternal			
No.	Nama Pihak yang Berkepentingan	Kebutuhan	Harapan
1	Biro Perencanaan Kemendikbud	Data LAKIN Universitas Lampung	Data Di submit tepat waktu
2	Biro Perencanaan Kemendikbud	Data SIMONEV Universitas Lampung	Data Di submit tepat waktu

KEBUTUHAN DAN HARAPAN PIHAK-PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

Subbagian : Informasi

Eksternal			
No.	Nama Pihak yang Berkepentingan	Kebutuhan	Harapan
1	BPS Bandar Lampung	Data Mahasiswa, Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan untuk Bandar Lampung dalam Angka	- Data yang diminta tersedia tepat waktu (sesuai deadline pemohon) - Data terisi lengkap
2	PT Kompas	Direktori Perguruan Tinggi Unila - Profil Perguruan Tinggi - akreditasi Prodi, Penerimaan dan daya tampung mahasiswa, jumlah dosen - Daftar doktor dan bidang keahliannya	- Data yang diminta tersedia tepat waktu (sesuai deadline pemohon) - Data terisi lengkap
3	PT Tempo	Form Data Perguruan Tinggi Unila	- Data yang diminta tersedia tepat waktu (sesuai deadline pemohon) - Data terisi lengkap
4	Kemenristekdikti	Data Kinerja Aspek Pelayanan BADan Layanan Umum Bidang Layanan Pendidikan	- Data yang diminta tersedia tepat waktu (sesuai deadline pemohon) - Data terisi lengkap
5	Percetakan CV Redaksi Aura	Semua draf Buku untuk dicetak harus ada Acc pimpinan Universitas	- Jangka waktu untuk cetak tidak mendesak - Pembayaran transaksi tepat waktu

KEBUTUHAN DAN HARAPAN PIHAK-PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

Subbagian : Hubungan Masyarakat

Eksternal			
No.	Nama Pihak yang Berkepentingan	Kebutuhan	Harapan
1	Media cetak dan elektronik	Bahan berita/pemberitahuan	Rilis berita lebih aktual/update
2	CV.Gema	Plakat Unila	Permintaan order plakat tidak bersifat dadakan atau mendesak
3	Media Cetak dan Elektronik	Tagihan/Invoice media	Pembayaran dilakukan dengan tepat waktu
4	CV.Laras Bahasa	Majalah Unila View	Informasi kegiatan bersifat update dan foto bisa didapatkan dengan mudah
5	CV.Berkah Romadhon	Leaflet unila	Data yang dibutuhkan dapat diberikan dengan cepat dan akurat
6	CV.Duaempat Kreatif Indonesia	Video Profil Unila	Data yang dibutuhkan harus akurat, jadwal pengambilan video ditetapkan dengan tepat waktu, dan talent dipersiapkan dengan baik.

KEBUTUHAN DAN HARAPAN PIHAK-PIHAK YANG BERKEPENTINGAN

Internal			
No.	Nama Pihak yang Berkepentingan	Kebutuhan	Harapan
1	Semua Fakultas, Biro, Lembaga, UPT, Badan ,dan Unit kerja yang ada di Lingkungan Universitas Lampung	1. Layanan Fasilitas Penyusunan program kerja dan anggaran 2. Layanan Revisi Anggaran 3. Layanan Peliputan Kegiatan	Kualitas pelayanan yang cepat dan optimal Kualitas pelayanan yang cepat dan optimal Kualitas pelayanan yang cepat dan optimal

		4. Layanan Publikasi Videotron	Kualitas pelayanan yang cepat dan optimal
		5. Layanan permintaan foto	Kualitas pelayanan yang cepat dan optimal
		6. Layanan Permintaan Video	Kualitas pelayanan yang cepat dan optimal
		7. Layanan Permintaan Wawancara dengan Pimpinan	Kualitas pelayanan yang cepat dan optimal
		8. Layanan permintaan data dan informasi	Kualitas pelayanan yang cepat dan optimal

2.3 Konteks Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat

2.3.1 Pemahaman Kelembagaan dan Konteksnya

Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat menentukan masalah eksternal dan internal yang relevan dengan tujuan dan arah strategis yang mempengaruhi kemampuannya untuk mencapai hasil yang diinginkan dari sistem manajemen mutu. Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat memantau dan meninjau informasi tentang isu-isu eksternal dan internal. Minimal setiap 1 tahun dilakukan review terhadap rencana kerja. Dokumen terkait dengan Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat dan konteksnya ditetapkan pada dokumen Renstra secara umum dan lebih spesifik pada analisis SWOT.

2.3.2 Pemahaman kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan

Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat secara konsisten menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, dengan menetapkan:

- a) pihak yang berkepentingan yang relevan dengan sistem manajemen mutu;
- b) persyaratan pihak yang berkepentingan tersebut yang relevan dengan sistem manajemen mutu.

Kebutuhan dan harapan dari pihak yang berkepentingan diidentifikasi sebagai berikut :

a. Pihak eksternal:

- Regulator : Kemenristekdikti, c.q Biro Perencanaan sekretariat Kemenristekdikti, Kemenkeu c.q Direktorat Anggaran, Direktorat Perbendaharaan Kanwil Kemenkeu
- Masyarakat : Hubungan yang harmonis dan peduli dengan stakeholder
- Sesama Perguruan Tinggi

b. Pihak internal:

- Unit kerja (Fakultas/lembaga/biro, UPT/Badan): kualitas pelayanan yang optimal

2.4 Analisis SWOT

Pada Bagian ini, akan diuraikan analisis tentang diri Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Universitas Lampung yang meliputi analisis antar-komponen dengan menguraikan kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weaknesses*) masing-masing komponen. Untuk kelengkapan dasar analisis strategi pengembangan, Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Universitas Lampung juga memandang secara eksternal

yang meliputi peluang (*Opportunities*) dan tantangan (*Threats*) yang akan dihadapi. Dengan demikian, proses evaluasi diri ini dapat menghasilkan suatu hasil analisis strategi pengembangan yang tepat dan efisien karena berdasarkan skala prioritas kekuatan yang dimiliki dan peluang yang ada.

2.4.1 Analisis Lingkungan Internal

Analisis lingkungan internal diklasifikasikan kedalam dua variabel yang saling berlawanan yaitu kekuatan dan kelemahan, yang pada dasarnya saling memberikan kontribusi pada peluang ataupun ancaman. Disebut kekuatan apabila variabel tersebut mampu menjadikan organisasi memiliki keunggulan tertentu, sebaliknya, disebut kelemahan jika organisasi tidak mampu mengerjakan sesuatu yang ternyata dapat dikerjakan dengan lebih baik dan lebih murah oleh pesaing. Kekuatan organisasi dapat digunakan untuk memanfaatkan peluang dan menghadapi ancaman sehingga dapat mempercepat pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, kelemahan organisasi dapat menghalangi pemanfaatan peluang atau penyelesaian ancaman, sehingga dapat menghambat pencapaian tujuan.

2.4.1.1 Komponen I. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran

S (*Strengths/Kekuatan*):

1. Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila telah memiliki visi, misi, sasaran, dan tujuan yang sangat jelas.
2. Visi Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila telah selaras dengan visi Unila.
3. Visi, misi, sasaran, dan tujuan disusun dengan mengikuti perkembangan ipteks serta sumberdaya yang dimiliki Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila.
4. Proses penyusunan visi, misi, sasaran, dan tujuan sudah melibatkan seluruh koordinator bidang, karyawan, dan *stakeholders*.
5. Strategi pembangunan Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila memiliki keterkaitan dengan visi, misi, tujuan, dan sasaran.
6. Visi, misi, dan sasaran Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila menjadi landasan dalam menyusun Renstra Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila.
7. Tingkat pemahaman pengelola terhadap visi, misi, tujuan, dan sasaran sudah baik.

W (*Weaknesses/Kelemahan*):

1. Penyelenggaraan kegiatan Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila belum memiliki evaluasi antara sasaran dengan ketercapaian.
2. Pendokumentasian – produk Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila belum terpusat.

2.4.1.2Komponen II. Tata Pamong, Kepimpinanan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan Mutu

S (*Strengths/Kekuatan*):

1. Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila telah memiliki struktur organisasi yang sesuai OTK Universitas Lampung;
2. Pimpinan di Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila telah sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan;
3. Pejabat Subbagian Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila sesuai dengan peraturan yang berlaku;
4. Pelaksanaan tugas karyawan di Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila telah berjalan dengan sangat baik;
5. Pimpinan dan karyawan ikut berpartisipasi aktif dalam pengembangan kebijakan Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila, serta pengelolaan dan koordinasi pelaksanaan program;
6. Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila telah memiliki Renstra 5 tahunan, Program Kerja, RKA-KL, dan TOR;
7. Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila telah menentukan visi, misi, dan sasaran secara tertulis;
8. Efisiensi dan efektifitas kepemimpinan Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila baik;
9. Unila telah memiliki manual mutu sebagai panduan pelaksanaan penjaminan mutu
10. Pelaksanaan penjaminan manual mutu berdampak positif terhadap peningkatan mutu Layanan Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat.

W (*Weaknesses/Kelemahan*):

1. Konsistensi evaluasi kinerja antara subbagian Biro Perencanaan dan Hubungan belum disesuaikan secara periodik.
2. Tindak lanjut hasil evaluasi internal belum optimal.

2.4.1.3 Komponen III. Sumber Daya Manusia

S (*Strengths*/Kekuatan):

1. Memiliki tim kerja baik internal maupun eksternal (Jumlah)
2. Kepala Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat sesuai dengan kompetensinya
3. Kepala Bagian dan Kepala Subbagian
4. Sistem evaluasi kinerja karyawan sudah berjalan secara periodik
5. SDM BPHM sepenuhnya merupakan SDM Internal Unila.

W (*Weaknesses*/Kelemahan):

1. Kompetensi sumber daya manusia yang ada saat ini perlu ditingkatkan.

2.4.1.4 Komponen IV. Suasana Akademik

S (*Strengths*/Kekuatan):

1. Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila diaudit oleh Satuan Pengendali Internal
2. Kebersamaan dalam penyelesaian tugas dan beban kerja
3. Keterbukaan karyawan untuk berdiskusi dan berdialog dengan pimpinan Biro

W (*Weaknesses*/Kelemahan):

1. Hasil kerja setiap individu dapat terukur kesehariannya
2. Tingkat kedisiplinan tidak seragam

2.4.1.4 Komponen V. Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, serta Sistem Informasi

S (*Strengths*/Kekuatan):

1. Akuntabilitas dan transparansi keuangan berjalan dengan baik
2. Jaringan internet dapat diakses semua sivitas akademika yang sudah memiliki login (*single sign on*).
3. Sistem informasi bagi manajemen dan akademik berjalan sangat baik.
4. Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila memperoleh kewenangan, pemeliharaan dan pemanfaatan prasarana dan sarana.
5. Semua komputer di Unila sudah terhubung dengan jaringan intranet dan atau internet Unila.

W (Weakness/Kelemahan):

1. Belum memiliki ruang alat kehumasan
2. Kesulitan mendapatkan pergantian terhadap barang yang sudah tidak bermanfaat (yang dihapuskan) masih terdapat di BMN.

Analisis Lingkungan Eksternal

Peluang dan tantangan yang dihadapi Unila merupakan faktor eksternal yang selalu mempengaruhi ketercapaian sasaran Unila. Oleh karena itu, dengan bermodal kekuatan, segenap sivitas akademika Unila selalu berusaha meminimalisir kelemahan guna mencapai peluang dan menghalang tantangan yang ada. Salah satu energi penting untuk mewujudkan visi Unila adalah sumber dana, sehingga peluang perolehan sumber dana terus ditingkatkan. Peluang dalam bidang sumber dana yaitu kesempatan bekerjasama dengan instansi lain di dalam dan di luar negeri sangat banyak dan dukungan pemerintah provinsi dan pemerintah pusat dalam bidang pendidikan sangat tinggi. Namun disisi lain berkembangnya era keterbukaan di bidang pendidikan, mengakibatkan banyak PT besar, dalam dan luar negeri memiliki daya jual yang lebih besar serta kecenderungan calon mahasiswa berkualitas memilih PT di Jawa. Dua hal penting tersebut, yaitu peluang dan tantangan ini telah menjadikan pimpinan Unila selalu bekerja keras untuk mewujudkan ketercapaian sasaran yang telah dicanangkan dengan menggunakan kekuatan serta semangat mencapai visi oleh segenap sivitas akademika Unila.

Peluang dan tantangan yang lain yaitu institusi pesaing, kebijakan, sosial budaya, teknologi, dan lingkungan alam juga sudah dianalisis sehingga melahirkan strategi tahapan pencapaian visi yang optimal.

Analisis Antar Komponen

Bagian ini menguraikan analisis antar komponen, yang sekaligus merupakan analisis SWOT dengan meliputi 4 strategi, pertama strategi *Strength Opportunity* (SO) dengan tujuan menangkap peluang-peluang eksternal menggunakan kekuatan; kedua, strategi *Weakness Opportunity* (WO) dengan tujuan untuk sepenuhnya menggapai peluang dan meminimalisir kelemahan; ketiga, strategi *Strength Threat* (ST) dengan tujuan untuk menghadapi totalitas ancaman dengan menggunakan kekuatan; keempat, strategi *Weakness Threat* (WT) yaitu untuk meminimalisir kelemahan untuk menghindari ancaman. Beberapa contoh hasil analisis antar komponen diuraikan dalam beberapa paragraf di bawah.

Strategi SO yaitu: 1). Adanya sumber dana APBN dan PNPB yang mencukupi untuk memenuhi pendanaan kegiatan BPHM selama satu tahun; 2). Daya serap DIPA BPHM yang relatif tinggi yaitu sebesar 90%; 3). Adanya koordinasi perencanaan yang baik antara BPHM dengan unit kerja yang lain, seperti biro, lembaga, fakultas, UPT, badan, dan satuan yang ada di lingkungan Unila; 4). Adanya iklim organisasi yang baik, yang ditunjukkan adanya diskusi, rapat, dan koordinasi disetiap kegiatan yang dilaksanakan dalam lingkup BPHM; 5). Terlaksananya kepemimpinan yang visioner yang bisa membawa arah perubahan BPHM yang lebih baik; 6). Kinerja karyawan dapat dikatakan baik, karena seluruh tugas dan fungsi (Tusi) BPHM dapat dilaksanakan dengan baik; 7). Motivasi kerja karyawan sangat tinggi, terbukti tingkat kehadiran karyawan sangat tinggi; 8). Komitmen karyawan dalam pengembangan organisasi sangat tinggi terbukti seluruh karyawan datang tepat waktu dan pulang di atas pukul 16.00; 9). SOP seluruh kegiatan yang berkaitan dengan Tusi BPHM telah tersusun dengan baik; 10). Wewenang dan tanggung jawab telah dirumuskan dalam OTK dengan jelas; 11). BPHM sudah memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015.

Strategi ST yaitu: 1). Adanya kesempatan untuk mengembangkan diri bagi SDM; 2). Adanya kesempatan untuk menciptakan sistem informasi; 3). Banyaknya peluang untuk menjalin kerjasama; 4). Adanya dukungan yang baik dari seluruh unsur pimpinan mulai dari Rektor, Wakil Rektor, dan dewan pengawas; 5). Adanya dukungan dari seluruh unit kerja yang ada di lingkungan Unila mulai dari Fakultas, Biro, Lembaga, UPT, Badan, dan Satuan; 6). Adanya dukungan dari seluruh dosen dan mahasiswa, dan *stakeholder* Unila; 7). Adanya dukungan dari media massa dalam rangka publikasi berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh BPHM.

Strategi WO yaitu: 1) Pola rekrutmen SDM yang kurang baik, karena seluruh SDM yang diterima berangkat dari kompetensi yang sangat minim, pola rekrutmen belum berdasarkan analisis jabatan dan kebutuhan BPHM; 2). Kurangnya SDM, baik dalam jumlah maupun kompetensi; 3). Banyaknya unit kerja yang melakukan revisi RKA-KL di luar jadwal yang telah ditentukan sehingga mengganggu kinerja BPHM secara keseluruhan. Dengan kata lain, belum ditepatinya jadwal revisi oleh unit kerja sebagaimana telah dijadwalkan oleh BPHM; 4). Belum berjalannya sistem informasi secara elektronik.

Strategi WT yaitu: 1) Banyaknya Kegiatan/ undangan dari luar Biro dan luar Instansi yang mengganggu pelaksanaan tugas dan fungsi BPHM; 2). Seringnya terjadi keterlambatan

pengumpulan data dari unit kerja; 3). Adanya kebijakan Universitas yang bersifat kondisional yang dititipkan di BPHM sehingga menyebabkan adanya dana DIPA 10% yang tidak teralokasi; 4). Sulitnya mendapatkan data valid dari *stakeholder*/ unit kerja; 5). Tumpang tindihnya data antar unit kerja; 6). Sulitnya mempublikasi prestasi Unila; 7). Persaingan yang semakin ketat dalam bidang pengembangan informasi dan kehumasan; 8). Persaingan yang ketat dalam bidang IT dengan universitas/ institut negeri dan swasta di Provinsi Lampung.

2.5 Rencana Manajemen Risiko

Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Internasional akan menggunakan panduan kriteria penilaian kemungkinan terjadinya, konsekuensi, tingkat risiko serta strategi penanganan risiko sebagai berikut:

1. Nilai Kemungkinan

Kemungkinan terjadinya adalah probabilitas dari suatu peristiwa terjadi. Pertimbangan kemungkinan risiko, perlu mempertimbangkan probabilitas dan frekuensi kejadian. Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat menggunakan peringkat kemungkinan berikut.

Tabel 1 . Nilai Kemungkinan

Nilai	Kemungkinan	Deskripsi	Kuantifikasi / Frekuensi
1	Sangat Jarang	Peristiwa mungkin terjadi tetapi hanya dalam keadaan luar biasa. Tidak ada riwayat kejadian masa lalu. (hampir tidak)	Sekali dalam 1 tahun
2	Jarang	Peristiwa mungkin terjadi dalam beberapa keadaan.	Sekali dalam 6 bulan setahun
3	Mungkin	Peristiwa mungkin terjadi dalam beberapa waktu.	Terjadi setiap 1 bulan setahun
4	Lebih mungkin	Peristiwa akan kemungkinan terjadi. Beberapa kejadian masa lalu terulang.	Terjadi setiap 2 minggu sebulan

5	Sering	Peristiwa diperkirakan terjadi dalam situasi normal. Telah sering terjadi kejadian masalalu.	Terjadi setiap saat dalam 1 minggu sebulan.
---	--------	--	---

2. Nilai Keparahannya atau Konsekuensi

Penilaian “Severity” atau “konsekuensi” merupakan dampak dari resiko tersebut, yang dapat diukur dari (atau kombinasi nya):

- Dampak pada kegiatan organisasi
- Dampak finansial
- Reputasi pada organisasi.

Tabel 2 . Nilai Konsekuensi Dampak atau Keparahannya

Nilai	Konsekuensi	Dampak Kegiatan Organisasi	Dampak Finansial	Dampak Reputasi
1	Tidak signifikan	Gangguan biasa yang terjadwal. Gangguan yg tak terjadwal kurang dari 1 jam.	Kerugian yang lebih kecil, dengan nilai > Rp. 100.000 ,-	Dampak yang sangat kecil – pengaruh pada internal organisasi itu sendiri (hampir tidak ada)
2	Minor	Aktivitas utama terganggu hingga 2 jam	Kerugian secara kecil, dengan nilai > Rp. 500.000 ,-	Dampak yang terbatas – pengaruh pada media lokal dan internal
3	Moderat / Sedang	Aktivitas utama terganggu hingga 1/2 hari	Kerugian secara lokal, dengan nilai > Rp.1.000.000,-	Dampak yang pantas dipertimbangkan – pengaruh media lokal. Dampak terhadap lisensi nasional
4	Major	Aktivitas utama terganggu hingga 1 hari	Kerugian yang luas dengan nilai > Rp. 5.000.000,-	Dampak Nasional – pengaruh media nasional. Dampak terhadap lisensi nasional
5	Katastropik	Aktivitas utama terganggu hingga > 1 hari	Luasan kerugian – substansi atau total kerugian operasional > Rp. 10.000.000,-	Dampak internasional – pengaruh media internasional. Dampak terhadap lisensi internasional.

3. Penilaian Resiko

Penilaian resiko ditentukan dengan perkalian antara nilai dampak dengan nilai kemungkinan. Tingkat resiko tersebut menentukan bagaimana tindak lanjut penanganan resiko. Tabel berikut dibawah menggambarkan tingkat resiko yang digunakan adalah:

Tabel 3 . Tingkat Resiko

Konsekuensi	Kemungkinan				
	1 Sangat jarang	2 jarang	3 mungkin	4 Lebih mungkin	5 Hampir selalu
5 Katastropik	Sangat Besar 5	Ekstrim 10	Ekstrim 15	Ekstrim 20	Ekstrim 25
4 Major	Medium 4	Sangat Besar 8	Sangat Besar 12	Eksrim 16	Ekstrim 20
3 Moderat	Medium 3	Besar 6	Besar 9	Sangat Besar 12	Ekstrim 15
2 Minor	Kecil 2	Medium 4	Besar 6	Besar 8	Sangat Besar 10
1 Tidak signifikan	Kecil 1	Kecil 2	Kecil 3	Medium 4	Medium 5

4. Evaluasi Resiko

Penilaian resiko melibatkan komparasi nilai risiko yang muncul dan analisa proses prioritas dan persyaratan yang ada.

Strategi penanganan risiko sebagai berikut :

- **Ekstrim** : memerlukan tindakan segera (maksimal 3 minggu) karena sebaran potensi risiko memungkinkan hancurnya organisasi/institusi/ lembaga.
Resiko tersebut dapat **dialihkan ke pihak lain** atau di hindari oleh Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat.
- **Sangat Besar** : Memerlukan tindakan cepat [maksimal 1 bulan], karena potensi dampaknya melemahkan organisasi/institusi/lembaga. Prosedur atau Instruksi kerja pada aktivitas terkait proses ini diperlukan.
Risiko tersebut dapat **dialihkan ke pihak lain** atau di hindari oleh Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat.
- **Besar** : Memerlukan penanganan dengan rencana tindakan [antara 1 – 2 bulan].
Risiko tersebut dapat diterima, namun diperlukan usaha untuk menurunkan kemungkinan munculnya penyebab kegagalan proses (**akar masalah**), atau menurunkan potensi dampak kegagalan proses.
- **Medium** : Merupakan batas risiko yang dapat diterima oleh Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat, namun selalu memantau dan mengevaluasi resiko tersebut. Menerima resiko dengan informasi yang diterima, namun ada upaya untuk memperbaiki.
- **Kecil** : Dikaji, dipantau dan dievaluasi minimal 1 bulan sekali.

TABEL RISK REGISTER

Analisa Potensi Kegagalan dan Dampaknya

Tahapan Proses	Persyaratan	Moda Potensi Kegagalan	Potensi Dampak Kegagalan	Level Dampak	Penyebab Potensi Kegagalan	Peluang Terjadi	Kendali Pencegahan [Saat Ini]	Resiko	Rekomendasi Tindakan	Penanggung Jawab & Target Selesai	Hasil Tindakan			
											Status Tindakan & Tanggal Selesai	Level Dampak	Peluang Terjadi	Resiko

Potensi kegagalan proses

Persyaratan terkait proses atau output

Tahapan proses sesuai alur

Potensi dampak gagalnya proses

Dampak gagal proses Tabel 2

Potensi penyebab kegagalan proses (5M)

Peluang muncul penyebab gagal proses Tabel 1

Kendali sekarang mencegah penyebab kegagalan proses

Resiko = Dampak x Peluang

Rencana tindakan untuk resiko: Ekstrim, Sangat Besar, Besar, Tahap 6

Residu resiko

2.5 Matrik Kesesuaian SOP dengan Klausul ISO 9001:2015

No.Dokumen	Judul SOP	No Klausul	Judul Klausul
BPHM/TM/01	SOP Perumusan Penetapan Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM /TM/02	SOP Evaluasi Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM /TM/03	SOP Penyusunan Renstra	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM /TM/04	SOP Pengelolaan Surat Keluar	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM /TM/05	SOP Pengelolaan Surat Masuk	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/PE/PR/01	SOP Penyusunan Penetapan Kinerja	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/PE/PR/02	SOP Penyusunan Rencana Bisnis Anggaran	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/PE/PR/03	SOP Penyusunan RKAKL DIPA	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/PE/PR/04	SOP Penyusunan TOR	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa

BPHM/PE/PR/05	SOP Pembahasan RKAKL DIPA	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/PE/PR/06	SOP Revisi RKAKL DIPA	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/PE/PR/07	SOP Revisi RBA	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/PE/E/01	SOP BIMTEK Penyusunan LAKIN	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/PE/E/02	SOP Penyusunan LAKIN	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/PE/E/03	SOP Evaluasi Berbasis Elektronik	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/PE/E/04	SOP Evaluasi Pemeliharaan Gedung	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/PE/E/05	Prosedur Evaluasi Pembangunan Gedung	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa

BPHM/IHM/SI/01	SOP Pengumpulan, Pengolahan dan Analisis Data	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/IHM/SI/02	SOP Penyajian Data dan Informasi	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/IHM/SI/03	SOP Pengelolaan Website BPHM	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/IHM/SI/04	SOP Pelayanan Permintaan Data dan Informasi	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/IHM/SI/05	SOP Pemutakhiran Data	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/IHM/HM/01	SOP Wawancara dengan Pimpinan	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/IHM/HM/02	SOP Permintaan Foto	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/IHM/HM/03	SOP Permintaan Video	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/IHM/HM/04	SOP Pelayanan Permintaan Peliputan	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa
BPHM/IHM/HM/05	SOP Publikasi Melalui Videotron	8.2. 8.5	Persyaratan untuk produk dan layanan, Penyediaan produk dan jasa

UNILA/WMM/01	SOP Manajemen Risiko	8.1	Perencanaan dan pengendalian operasional
UNILA/WMM/02	SOP Pengendalian Dokumen	10.2; 10.3	Ketidaksesuaian dan tindakan korektif; perbaikan berkelanjutan
UNILA/WMM/03	SOP Pengendalian Rekaman	10.2; 10.3	Ketidaksesuaian dan tindakan korektif; perbaikan berkelanjutan
UNILA/WMM/04	SOP Penanganan Pengaduan/ Keluhan Pelanggan	7.1.6	Pengetahuan organisasi
UNILA/WMM/05	SOP Pengukuran Kepuasan Pelanggan	7.1.6	Pengetahuan organisasi
UNILA/WMM/06	SOP Audit Mutu Internal	9.3	Tinjauan Manajemen
UNILA/WMM/07	SOP Pengendalian Produk Tidak Sesuai Dan Tindakan Perbaikan	6.1	Tindakan untuk mengatasi risiko dan peluang

2.7 Dasar hukum/peraturan

1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Lembaga Layanan Umum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4502);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara nomor 5105) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5157);
5. Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2011;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembar Negara Nomor 5500);
7. Keputusan Presiden Nomor 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1045);
10. Peraturan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 87 Tahun 2014 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1290);
11. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 518);
12. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 51 Tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
13. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 335/ M / KP / XI / 2015 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Rektor Universitas Lampung

BAB III

LAMPIRAN

3.1. Kebijakan Mutu

Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila menggunakan kebijakan mutu untuk memandu dan mengarahkan pengambilan keputusan untuk peningkatan berkesinambungan dalam proses layanan. Berikut ini adalah kebijakan mutu Biro:

“Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang prima (terbaik, cepat dan handal) kepada pelanggan atau pengguna (*customer satisfaction*) dengan menjamin mutu layanan sesuai persyaratan pelanggan melalui budaya mutu secara optimal dan berkesinambungan (*continuous improvement*) guna mewujudkan Unila menjadi Perguruan Tinggi 10 Terbaik di Indonesia pada tahun 2025”.

Dalam mewujudkan komitmen tersebut Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila:

- 1) Menetapkan dan menerapkan Sistem manajemen Mutu ISO 9001:2015 pada semua bagian dengan melakukan pengendalian serta pemantauan efektivitas sistem secara berkelanjutan.
- 2) Menyelenggaraan pelayanan pendukung dalam pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat yang mengacu standar mutu pada berbagai strata pendidikan melalui perencanaan dan hubungan masyarakat yang bermutu.
- 3) Mengendalikan proses pelayanan dalam mendukung pendidikan untuk menghasilkan produk yang mampu mewujudkan kepuasan pelanggan.

3.2. Sasaran Mutu

Perencanaan sistem mutu dinyatakan/tersirat dalam sasaran mutu. Sasaran mutu unit-unit kerja harus relevan dan sejalan dengan kebijakan mutu Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat. Keefektifan perencanaan sistem manajemen mutu untuk pencapaian sasaran mutu Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat menjadi tanggung jawab Kepala Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat. Program Kerja dan Sasaran Mutu Biro tertuang dalam dokumen RENSTRA dan Rencana Kerja Anggaran Kelembagaan/ Lembaga (RKA-K/L) Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat. Penyusunan rencana strategis, program kerja dan sasaran mutu Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat mengacu pada rencana strategis, program kerja dan sasaran mutu Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat.

Sasaran Mutu pada Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat disajikan dengan data tabel sebagai berikut :

Lampiran 1: Matriks kinerja dan pendanaan BPHM Unila

Kode Program/ Kegiatan	Sasaran Program/ Kegiatan/ Indikator		Indikator	Kondisi 2015	Target					Rencana Anggaran (dalam juta)				
					2016	2017	2018	2019	2020	2016	2017	2018	2019	2020
Sasaran Strategis	Meningkatnya kinerja Unila		Persentase akuntabilitas kinerja Unila	97,73	98	98	100	100	100	2.662.210.000	2.928.431.000	3.221.274.100	3.543.401.510	3.897.741.661
	Meningkatnya citra positif Unila		Indeks perspektif masyarakat terhadap Unila	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	2.295.690.000	2.525.259.000	2.777.784.900	3.055.563.390	3.361.119.729
P.	Peningkatan Kualitas Perencanaan Kegiatan Unit Kerja		Kesesuaian kegiatan unit kerja dengan Renstra Unila	80	100	100	100	100	100	2.055.735.000	2.261.308.500	2.487.439.350	2.736.183.285	3.009.801.614
Kegiatan	P.01	Penyusunan dokumen renstra unit kerja	Persentase unit kerja yang menyusun Renstra	100	100	0	0	0	100					
	P.02	Penyusunan RSB Unila	Jumlah dokumen RSB	1	1	0	0	0	1					
	P.03	Penyusunan RBA	Jumlah dokumen RBA	1	1	1	1	1	1					
	P.04	Penyusunan RKT	Persentase unit kerja yang menyusun RKT	0	100	100	100	100	100					
	P.05	Penyusunan RKaK/L	Persentase unit kerja yang menyusun RKaK/L	100	100	100	100	100	100					
	P.06	Penyusunan master plan Unila	Jumlah dokumen master plan Unila	1	1	0	0	0	1					
F.	Peningkatan Kualitas Evaluasi Kegiatan dan Pencapaian Kinerja		Ketercapaian indikator kinerja Unila	90	100	100	100	100	100	606.475.000	667.122.500	733.834.750	807.218.225	887.940.048
Kegiatan	E.01	Penyusunan dokumen evaluasi Rentra unit kerja	Persentase unit kerja yang menyusun dokumen evaluasi Rentra	0	100	100	100	100	100					
	E.02	Penyusunan dokumen evaluasi RSB	Jumlah dokumen evaluasi RSB	1	1	1	1	1	1					
	E.03	Penyusunan dokumen laporan akuntabilitas dan kinerja instansi pemerintah (LAKIP)	Jumlah dokumen LAKIP	1	1	1	1	1	1					
D.	Pengembangan Data dan Informasi		Persentase keakuratan data dan informasi	90	100	100	100	100	100	885.625.000	974.187.500	1.071.606.250	1.178.766.875	1.296.643.563
Kegiatan	D.01	Penyusunan data dan informasi tentang Unila	Jumlah dokumen data dan informasi tentang Unila	1	1	1	1	1	1					
	D.02	Penyusunan data dan informasi tenaga pendidik	Jumlah dokumen data dan informasi tenaga pendidik	3	3	3	3	3	3					
	D.03	Penyusunan data dan informasi tenaga kependidikan	Jumlah dokumen data dan informasi tenaga kependidikan	1	1	1	1	1	1					
	D.04	Penyusunan data dan informasi kinerja Unila	Jumlah dokumen data dan informasi kinerja Unila	2	1	1	1	1	2					
H.	Peningkatan Layanan Humas		Reputasi Unila	Baik	Baik	Baik	Sangat baik	Sangat baik	Sangat baik	1.410.065.000	1.551.071.500	1.706.178.650	1.876.796.515	2.064.476.167
Kegiatan	D.01	Penyediaan informasi kehumasan Unila	Jumlah dokumen informasi kehumasan Unila	500	550	600	600	650	700					
	D.02	Penyebaran informasi kehumasan	Jumlah kegiatan penyebaran informasi kehumasan	500	550	600	600	650	700					

Sasaran Mutu subbagian Perencanaan 2020

NO	Sasaran Program/Kegiatan/Indikator	Target	Realisasi	Keterangan
		2020	2020	
1	Penyusunan Penetapan Kinerja	1 dok.		
2	Penyusunan Rencana Bisnis Anggaran	1 dok.		
3	Penyusunan POK	24 dok.		
4	Penyusunan RKAKL DIPA	1 dok.		
5	Revisi RBA	2 x		
6	Revisi OK	3 x		
7	Revisi RKAKL DIPA	3 x		

Sasaran Mutu dan Realisasi Subbagian Evaluasi Program dan Anggaran 2020

NO	Kegiatan	Target	Realisasi	Keterangan
		2020	2020	
1	Penyusunan Laporan Kinerja (LAKIN)	1 Dokumen		
2	Laporan Sistem Informasi Monitoring dan Evaluasi (SIMONEV)	1 Dokumen		
3	Laporan Pelaksanaan Kegiatan Sumber Dana Biaya Operasional Perguruan Tinggi Negeri (BOPTN)	1 Dokumen		
4	Bimbingan Teknis Penyusunan Laporan Kinerja (LAKIN)	1 Dokumen		

Sasaran Mutu Subbagian Informasi 2020

NO	Kegiatan	Target	Realisasi	Keterangan
		2020	2020	
1	Penyusunan Profil Tenaga Kependidikan 2020	100 eks		
2	Penyusunan Laporan Rektor 2020	250 eks		
3	Penyusunan Profil Umum Unila 2020	480 eks		
4	Penyusunan Unila Dalam Angka 2020	200 eks		
5	Pelayanan Permintaan Data 2020	20 dok.		
6	Pengelolaan website BPHM	40 rilis		

Sasaran Mutu Subbagian Hubungan Masyarakat 2020

NO	Kegiatan	Target	Realisasi	Keterangan
		2020	2020	
1	Rilis Berita	300 berita		
2	Video Profil Unila Versi Bahasa Indonesia	1 CD		
3	Video Profil Unila Versi Bahasa Inggris	1 CD		
4	Plakat Unila	250 buah		
5	Souvenir Unila	300 buah		
6	Majalah Unila View	6 edisi		
7	Leaflet Unila	2300 eksemplar		
8	Buku Kerja Unila	300 eksemplar		
9	Kalender Unila Promosi Tahun 2020	1800 eksemplar		
10	Kalender Unila Eksklusif Tahun 2020	1300 eksemplar		

Sasaran Mutu WMM BPHM 2020

NO	Kegiatan	Target	Realisasi	Keterangan
		2020	2020	
1	Internal Audit	1 x setahun		
2	Rapat Tinjauan Manajemen ISO 9001 : 2015	1 x setahun		
3	Manual Mutu	1 x setahun		
4	Evaluasi SOP Semua Subbagian	1 x setahun		
5	Evaluasi Risk Management WMM	1 x setahun		