



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS LAMPUNG**

Jalan Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No. 1 Bandar Lampung 35145  
Telepon (0721) 701609, 702673, 702971, 703475, 701252, Fax. (0721) 702767  
Laman <http://www.unila.ac.id>

SALINAN  
Reg.17/2021

PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG  
NOMOR 17 TAHUN 2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perlu menetapkan Peraturan Rektor Universitas Lampung tentang Standar Pelayanan;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5536);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1045);
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 518);

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN REKTOR TENTANG STANDAR PELAYANAN.

### BAB I KETENTUAN UMUM

#### Pasal 1

Dalam Peraturan Rektor ini yang dimaksud dengan:

1. Universitas Lampung yang selanjutnya disebut dengan Unila adalah perguruan tinggi yang menyelenggarakan pendidikan akademik dan dapat menyelenggarakan pendidikan vokasi dalam berbagai rumpun ilmu pengetahuan dan/atau teknologi serta jika memenuhi syarat dapat menyelenggarakan pendidikan profesi.
2. Rektor adalah Rektor Unila yang menjalankan fungsi penetapan kebijakan nonakademik dan pengelolaan Unila untuk dan atas nama Menteri.
3. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan Pelayanan Publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
4. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
5. Unit Kerja adalah Fakultas, Pascasarjana, Lembaga, Unit Pelaksana Teknis, atau Badan yang terkait di lingkungan Unila.

#### Pasal 2

Tujuan Peraturan Rektor ini adalah untuk meningkatkan kualitas tata kelola dan pelayanan di Unila yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan Sivitas akademika sebagai penerima layanan.

### BAB II STANDAR PELAYANAN

#### Pasal 3

Penyelenggaraan Standar Pelayanan di lingkungan Universitas Lampung mengacu pada standar sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang menjadi bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Rektor ini.

BAB III  
MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 4

Setiap Unit Kerja menyusun dan mempublikasikan Maklumat pelayanan berdasarkan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

BAB IV  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 5

Peraturan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal disahkan. Agar setiap sivitas akademika Unila mengetahuinya, memerintahkan penyebarluasannya melalui Jaringan Dokumen dan Informasi Hukum Unila.

Ditetapkan di Bandar Lampung  
pada tanggal 25 Oktober 2021  
REKTOR,

TTD

KAROMANI

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Kepala Biro Umum dan Keuangan  
Universitas Lampung,



Ida Ropada, S.E., M.M.  
NIP 1965110419850320024

LAMPIRAN  
PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG  
NOMOR 17 TAHUN 2021 TENTANG STANDAR  
PELAYANAN

**1. Matriks Standar Pelayanan**

**A. Standar Pelayanan Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK)**

| No | Jenis Standar Pelayanan  |
|----|--|
| 1  | Standar Pelayanan Beasiswa PPA & BBP-PPA;                                  |
| 2  | Standar Pelayanan Beasiswa Swadana;  |
| 3  | Standar Pelayanan Bimbingan Konseling;                                     |
| 4  | Standar Pelayanan Pengelolaan Asuransi;                                    |
| 5  | Standar Pelayanan Pengelolaan Data Penelitian;                             |
| 6  | Standar Pelayanan Pengukuhan Guru Besar;                                   |
| 7  | Standar Pelayanan Penulisan Ijazah;  |
| 8  | Standar Pelayanan Perpanjangan Studi;                                      |
| 9  | Standar Pelayanan Pelaksanaan Wisuda;                                      |
| 10 | Standar Pelayanan Alih Program Studi;                                      |
| 11 | Standar Pelayanan Cuti Akademik;   |
| 12 | Standar Pelayanan Surat Herregistrasi;                                     |
| 13 | Standar Pelayanan Mengundurkan Diri;                                       |
| 14 | Standar Pelayanan Distribusi Atribut Mahasiswa;                            |
| 15 | Standar Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru;                               |
| 16 | Standar Pelayanan Pengenalan Kehidupan Kampus bagi Mahasiswa Baru (PKKMB); |
| 17 | Standar Pelayanan Registrasi Mahasiswa Baru;                               |
| 18 | Standar Pelayanan Tes Anti Narkoba;  |
| 19 | Standar Pelayanan Siakad (Unlock Pasword Mahasiswa dan Dosen);             |
| 20 | Standar Pelayanan Siakad (Perbaikan Nilai);                                |
| 21 | Standar Pelayanan Siakad (Unlock Data Wisuda);                             |
| 22 | Standar Pelayanan Siakad (Unlock Transkrip Wisuda);                        |
| 23 | Standar Pelayanan Siakad (Validasi UKT);                                   |
| 24 | Standar Pelayanan Pembuatan Artikel Web BAK;                               |
| 25 | Standar Pelayanan Penyusunan Laporan PDDIKTI;                              |
| 26 | Standar Pelayanan Pekan Ilmiah Mahasiswa Nasional;                         |

**B. Standar Pelayanan Biro Umum dan Keuangan (BUK)**

| No | Jenis Standar Pelayanan   |
|----|---|
| 1  | Standar Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Tenaga Kependidikan;      |
| 2  | Standar Pelayanan Kenaikan Jabatan Fungsional Tertentu;           |
| 3  | Standar Pelayanan Kenaikan Pangkat Tenaga Kependidikan;           |
| 4  | Standar Pelayanan Usulan Izin Belajar Tenaga Kependidikan;        |
| 5  | Standar Pelayanan Usulan Satyalencana Karya Satya;                |
| 6  | Standar Pelayanan Usulan Penerbitan Kartu Pegawai;                |
| 7  | Standar Pelayanan Usulan Penerbitan Kartu Istri/Suami;            |
| 8  | Standar Pelayanan Usulan Pensiun Tenaga Kependidikan;             |
| 9  | Standar Pelayanan Usulan Penerbitan Kartu Taspen;                 |
| 10 | Standar Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Dosen                     |
| 11 | Standar Pelayanan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen;              |
| 12 | Standar Pelayanan Kenaikan Pangkat Dosen;                         |
| 13 | Standar Pelayanan Usulan Tugas Belajar Dosen;                     |
| 14 | Standar Pelayanan Usulan Izin Belajar Atas Biaya Sendiri;         |
| 15 | Standar Pelayanan Usulan Pengaktifan Setelah Tugas Belajar Dosen; |
| 16 | Standar Pelayanan Usulan Perpanjangan Tugas Belajar Dosen;        |
| 17 | Standar Pelayanan Usulan Satyalencana Karya Satya;                |
| 18 | Standar Pelayanan Usulan Penerbitan Kartu Pegawai (Dosen);        |
| 19 | Standar Pelayanan Usulan Penerbitan Kartu Istri/Suami;            |
| 20 | Standar Pelayanan Usulan Pensiun Dosen;                           |
| 21 | Standar Pelayanan Usulan Penerbitan Kartu Taspen;                 |
| 22 | Standar Pelayanan Pembayaran SPP/UKT Terlambat;                   |
| 23 | Standar Pelayanan Validasi SPP/UKT Pembayaran Terlambat;          |
| 24 | Standar Pelayanan Cetak Slip SPP/UKT Hilang;                      |
| 25 | Standar Pelayanan Peminjaman Arsip Keuangan;                      |
| 26 | Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keputusan/Peraturan Rektor;     |
| 27 | Standar Pelayanan Menelaah Peraturan-Peraturan dan Mou;           |
| 28 | Standar Pelayanan Advokasi;                                       |
| 29 | Standar Pelayanan Pelayanan Tamu Institusi Lembaga;               |
| 30 | Standar Pelayanan Pelayanan Tamu Pimpinan;                        |

|    |  |
|----|--|
| 31 | Standar Pelayanan Pelayanan Tamu Perorangan; |
| 32 | Standar Pelayanan                            |
| 33 | Standar Pelayanan                            |
| 34 | Standar Pelayanan                            |

**C. Standar Pelayanan Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat (BPHM)**

| No | Jenis Standar Pelayanan                          |
|----|--|
| 1  | Standar Pelayanan Permintaan Dokumentasi Photo;  |
| 2  | Standar Pelayanan Permintaan Dokumentasi Video;  |
| 3  | Standar Pelayanan Permintaan Peliputan Kegiatan; |
| 4  | Standar Pelayanan Wawancara Dengan Pimpinan      |

**D. Standar Pelayanan Fakultas**

| No | Jenis Standar Pelayanan   |
|----|---|
| 1  | Standar Pelayanan Alur Pelayanan Kenaikan Pangkat;  |
| 2  | Standar Pelayanan Usul Penetapan Angka Kredit (PAK) dan Kenaikan Jabatan Fungsional;          |
| 3  | Standar Pelayanan Penerbitan Tugas dan Izin Belajar;  |
| 4  | Standar Pelayanan Usul Pengaktifan Kembali PNS Tugas Belajar;                                 |
| 5  | Standar Pelayanan Usul Penerbitan Karis/Karsu/Karpeg/Taspen/Kartu BPJS;                       |
| 6  | Standar Pelayanan Amprah Gaji;  |
| 7  | Standar Pelayanan Usul Pembayaran Tunjangan Anak/Istri/Suami;                                 |
| 8  | Standar Pelayanan Usul Pensiun PNS;   |
| 9  | Standar Pelayanan Usul Pensiun Janda/Duda/Anak;   |
| 10 | Standar Pelayanan Surat Cuti PNS;   |
| 11 | Standar Pelayanan Peminjaman Fasilitas;   |
| 12 | Standar Pelayanan Pendistribusian ATK/BHP;  |
| 13 | Standar Pelayanan Legalisir Fotokopi Bukti Pembayaran UKT/SPP;                                |
| 14 | Standar Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Pembayaran Bagi Mahasiswa yang Terlambat UKT/SPP; |
| 15 | Standar Pelayanan Penerbitan Surat Pengantar Keringanan dan Bebas UKT/SPP;                    |
| 16 | Standar Pelayanan Pengajuan/Pemberian Dana Operasional Perkantoran Jurusan/Program Studi;     |

|    |   |
|----|---|
| 17 | Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Masih Kuliah;              |
| 18 | Standar Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan KTM Yang Hilang/Rusak;      |
| 19 | Standar Pelayanan Pendaftaran Dan Pengusulan Calon Penerima Beasiswa;   |
| 20 | Standar Pelayanan Pengajuan Kegiatan Lembaga Kemahasiswaan;             |
| 21 | Standar Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Studi Lanjut Bagi Alumni; |
| 22 | Standar Pelayanan Pembuatan Surat Tugas Mahasiswa;                      |
| 23 | Standar Pelayanan Pendaftaran Wisuda;                                   |
| 24 | Standar Pelayanan Perbaikan Nilai;                                      |
| 25 | Standar Pelayanan Usul Alih Program;                                    |
| 26 | Standar Pelayanan Kuliah Terbimbing;                                    |
| 27 | Standar Pelayanan Tes TOEFEL;   |
| 28 | Standar Pelayanan Legalisir Ijazah;                                     |
| 29 | Standar Pelayanan Keterangan Lulus;                                     |
| 30 | Standar Pelayanan Ijin Penelitian Mahasiswa;                            |
| 31 | Standar Pelayanan Keterangan Pengganti Ijazah;                          |
| 32 | Standar Pelayanan Putus Studi;  |

#### **E. Standar Pelayanan LPPM**

| No | Jenis Standar Pelayanan   |
|----|---|
| 1  | Standar Pelayanan Monitoring Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Dana Internal; |
| 2  | Standar Pelayanan Pengajuan Usul Penelitian/Pengabdian;   |
| 3  | Standar Pelayanan Prosedur Penyusunan Kontrak Penelitian/Pengabdian                                 |

#### **F. Standar Pelayanan LPPPM**

| No | Jenis Standar Pelayanan.   |
|----|--|
| 1  | Standar Pelayanan Prosedur Pelatihan, Workshop, dan Lokakarya di Lembaga Pengembangan, Pembelajaran dan Penjaminan Mutu Universitas Lampung. |

### G. Standar Pelayanan UPT

| NO | Nama UPT  | Jenis Standar Layanan  |
|----|---|--|
| 1  | UPT Perpustakaan  | 1. Standar Pelayanan Legalisir;  |
|    |   | 2. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Bebas Pustaka                    |
|    |   | 3. Standar Pelayanan Peminjaman Buku (Mandiri);                                  |
|    |   | 4. Standar Pelayanan Peminjaman Gedung/Ruangan;                                  |
|    |   | 5. Standar Pelayanan Peminjaman Koleksi Karya Ilmiah;                            |
|    |   | 6. Standar Pelayanan Pengembalian Buku (Mandiri);                                |
|    |   | 7. Standar Pelayanan Registrasi Anggota Perpustakaan (Mahasiswa Unila);          |
|    |   | 8. Standar Pelayanan Verifikasi Karya Ilmiah Mahasiswa;                          |
| 2  | UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)                  | 1. Standar Pelayanan Standar Pelayanan Pemindaian Lembar Jawaban Komputer (LJK); |
|    |   | 2. Standar Pelayanan Uji <i>Computer Assisted Test</i> (CAT);                    |
| 3  | UPT Laboratorium Terpadu dan Sentra Inovasi Teknologi (LTSIT) | 1. Standar Pelayanan Permintaan Pengujian Sempel;                                |
|    |   | 2. Standar Pelayanan Penanganan Sampel Uji;                                      |
|    |   | 3. Standar Pelayanan Latihan;  |
|    |   | 4. Standar Pelayanan Prosedur Permohonan Ijin Penelitian;                        |
|    |   | 5. Standar Pelayanan Penulisan Perjanjian Publikasi;                             |
|    |   | 6. Standar Pelayanan Penelitian;   |
|    |   | 7. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Kebersihan Loker;                          |
|    |   | 8. Standar Pelayanan Lembur Penelitian;  |
|    |   | 9. Standar Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan;                               |
|    |   | 10. Standar Pelayanan Pengukuran Kepuasan Pelanggan;                             |
| 4  | UPT Bahasa  | 1. Standar Pelayanan Kursus Bahasa Asing;  |
|    |   | 2. Standar Pelayanan EPT bagi mahasiswa diploma, sarjana dan pascasarjana;       |
|    |   | 3. Standar Pelayanan Terjemahan;   |



|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | 4. Standar Pelayanan Pelatihan Proficiency Bagi Dosen dan Karyawan;  |
|   |  | 5. Standar Pelayanan Pelaksanaan Kursus Bahasa Asing Ekstrakurikuler;  |
|   |  | 6. Standar Pelayanan Kursus Bahasa Indonesia dan Bahasa Daerah;  |
|   |  | 7. Standar Pelayanan Legalisir Sertifikat dan Terjemahan;  |
| 5 | UPT Pengembangan Karir dan Kewirausahaan (PKK)               | 1. Standar Pelayanan Survey Tracer Study Universitas Lampung;  |
|   |  | 2. Standar Pelayanan Rekrutmen dan Seleksi Tanant Inkubator Bisnis;  |
|   |  | 3. Standar Pelayanan Konsultasi dan Mentoring Usaha Tanant Inkubator Bisnis;                                     |
|   |  | 4. Standar Pelayanan Career Suport Grub;   |
|   |  | 5. Standar Pelayanan Brigde Program;   |
|   |  | 6. Standar Pelayanan Career Talk;  |
|   |  | 7. Standar Pelayanan Career Days;  |
|   |  | 8. Standar Pelayanan Kerjasama dan Kemitraan;  |
|   |  | 9. Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Member;   |
|   |  | 10. Standar Pelayanan Assesment Eksternal;   |
|   |  | 11. Standar Pelayanan Internal;  |
| 6 | UPT Pengembangan Kerja Sama dan Layanan Internasional (PKLI) | 1. Standar Pelayanan Pengurusan Perpanjangan Ijin Tinggal Kunjungan;   |
|   |  | 2. Standar Pelayanan Pengurusan Izin Keberangkatan Ke Luar Negeri Bagi Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan;  |
|   |  | 3. Standar Pelayanan Pengurusan Izin Keberangkatan Ke Luar Negeri Bagi Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan;  |
|   |  | 4. Standar Pelayanan Pengurusan Permohonan Izin Keberangkatan Ke Luar Negeri Bagi Mahasiswa Universitas Lampung; |
|   |  | 5. Standar Pelayanan Pengurusan Permohonan KITAS dan Ijin Masuk Kembali;   |
|   |  | 6. Standar Pelayanan Pengurusan Permohonan Paspur Dinas/Sp Setneg;   |

|   |               |  |
|---|---------------|--|
|   |               | 7. Standar Pelayanan Pengurusan Pembuatan Mou;                       |
|   |               | 8. Standar Pelayanan Pengurusan Permohonan Surat Tanda Melapor;      |
|   |               | 9. Standar Pelayanan Pengurusan Perpanjangan Ijin Tinggal Kunjungan; |
| 7 | UPT Kearsipan | 1. Standar Pelayanan Alur Pelayanan dan Akses Arsip                  |

Ditetapkan di Bandar Lampung  
pada tanggal 25 Oktober 2021

REKTOR,

TTD

KAROMANI

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Kepala Biro Umum dan Keuangan  
Universitas Lampung,

Ida Ropaida, S.E., M.M.

NIP 196511041985032002



## I. STANDAR PELAYANAN BIRO AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN (BAK)

### STANDAR PELAYANAN BEASISWA PPA & BBP-PPA

#### A. Service Delivery

| No. | Komponen                        | Uraian  |
|-----|---------------------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | Informasi terkait dengan penerimaan Beasiswa PPA & BBP-PPA dari Perusahaan berupa batasan penerima beasiswa dan jadwal  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemberitahuan dari Dikti tentang beasiswa PPA &amp; BBP-PPA tentang pengrekrutan beasiswa</li><li>2. Mempersiapkan bahan rapat Penerima Beasiswa PPA &amp; BBP-PPA</li><li>3. Mengadakan Rapat pembentukan panitia penerimaan beasiswa PPA &amp; BBP-PPA</li><li>4. Membuat Keputusan Rektor terkait Panitia Penerima Beasiswa PPA &amp; BBP-PPA</li><li>5. Mendistribusikan SK kepada seluruh panitia</li><li>6. Mengadakan rapat persiapan guna menyusun proses penerimaan berkas beasiswa PPA &amp; BBP-PPA</li><li>7. Membuat surat pengantar untuk penerimaan beasiswa dan meminta pengesahan ke Kasubbag, Kabag, Kepala Biro dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Alumni</li><li>8. Mendistribusikan dan mengarsipkan surat penerimaan beasiswa ke masing - masing fakultas</li><li>9. Menerima berkas beasiswa PPA &amp; BBP-PPA dari masing - masing Fakultas jika berkas kurang lengkap akan dibuatkan memo</li><li>10. Memeriksa kelengkapan dan keakuratan data</li><li>11. Menetapkan calon penerima beasiswa sesuai Kuota Unila</li><li>12. Mengirimkan daftar nama beserta berkas calon penerima beasiswa</li><li>13. Menerima SK dan Dana beasiswa PPA &amp; BBP-PPA</li><li>14. Membuat surat pengajuan dana beasiswa ke Rektor</li><li>15. KPPN mendistribusikan ke rekening penerima beasiswa</li></ol> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | 16. Membuat dan mengirimkan Laporan Pertanggung Jawaban kepada Dirjen Belmawa yang di tanda tangani Rektor<br>17. Mengarsipkan Laporan Pertanggung Jawaban dan Bukti Transfer Ke rekening mahasiswa |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 1 bulan   |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -   |
| 5. | Produk pelayanan                         | SK penerima beasiswa  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1                |

#### B. Manufacturing

| No. | Komponen                              | Uraian  |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                           | 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;<br>2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;<br>3. Statuta Unila yang berlaku;<br>4. Pedoman Pemberian Beasiswa Unila yang berlaku<br>5. Manual Mutu Universitas Lampung yang telah disahkan oleh Rektor Unila dan mulai berlaku tanggal 19 Februari 2007<br>6. Persyaratan ISO 9001 |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Komputer<br>2. Jaringan Internet<br>3. ATK dan APK<br>4. Aplikasi  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Pendidikan S1<br>2. Memahami Peraturan tentang organisasi dan pembinaan kemahasiswaan<br>3. Mampu mengoperasikan komputer<br>4. Memiliki Kemampuan Verbal, Ketelitian<br>5. Mampu Melayani mahasiswa dan Cekatan,  |
| 4.  | Pengawasan internal                   | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Dilaksanakan secara kontinyu<br>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi   |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 3 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Tercapainya kuota penerima beasiswa  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Bilamana terjadi pengajuan beasiswa ganda maka pengajuan beasiswa di batalkan<br>2. Bilamana terjadi keterlambatan pengumpulan berkas beasiswa dari fakultas maka pengajuan beasiswa akan di batalkan |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja dilakukan secara terus menerus  |

## STANDAR PELAYANAN BEASISWA SWADANA

### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|-----|---------------------------------|---|
| 1   | Persyaratan Pelayanan           | 1. Perusahaan yang tidak memproduksi rokok / minuman keras<br>2. Menerima informasi terkait dengan penerimaan Beasiswa swadana dari Perusahaan berupa persyaratan penerima beasiswa dan jadwal  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. MOU Universitas Lampung dengan perusahaan yang memberi beasiswa<br>2. Mempersiapkan bahan rapat Penerima Beasiswa Swadana<br>3. Mengadakan Rapat pembentukan panitia penerimaan beasiswa swadana<br>4. Membuat Keputusan Rektor terkait Panitia Penerima Beasiswa Swadana<br>5. Mendistribusikan SK kepada seluruh panitia<br>6. Mengadakan rapat persiapan guna menyusun proses penerimaan berkas beasiswa swadana<br>7. Membuat surat permohonan beasiswa dan meminta pengesahan ke Kasubbag, Kabag, Kepala Biro dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Alumni<br>8. Mendistribusikan dan mengarsipkan surat pembukaan beasiswa ke masing - masing fakultas<br>9. Menerima berkas beasiswa swadana dari masing - masing Fakultas jika berkas kurang lengkap akan dibuatkan memo<br>10. Memeriksa kembali kelengkapan dan keakuratan data yang dikirim dari fakultas |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | 11. Menetapkan calon penerima beasiswa sesuai Kuota Unila<br>12. Mengirimkan daftar nama beserta berkas calon penerima beasiswa ke perusahaan terkait<br>13. Menerima SK penerima beasiswa dan Dana beasiswa dari perusahaan<br>14. Membuat surat pengajuan dana beasiswa ke Rektor<br>15. Menerima Dana dari Bendahara dan di distribusikan ke rekening penerima beasiswa<br>16. Mentransfer dana beasiswa ke nomor rekening mahasiswa penerima beasiswa Perusahaan pemberi Beasiswa / kasubbag kesejahteraan dan alumni<br>17. Membuat dan mengirimkan Laporan Pertanggung Jawaban kepada Perusahaan yang di tanda tangani Rektor<br>18. Mengarsipkan Laporan Pertanggung Jawaban dan Bukti Transfer Ke rekening mahasiswa |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 1 bulan  |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Laporan Pertanggung Jawaban dan Bukti Transfer Ke rekening mahasiswa   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1   |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN   |
|-----|-------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;<br>2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;<br>3. Statuta Unila yang berlaku;<br>4. Pedoman Pemberian Beasiswa Unila yang berlaku<br>5. Manual Mutu Universitas Lampung yang telah disahkan oleh Rektor Unila dan mulai berlaku tanggal 19 Februari 2007 |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | 6. Persyaratan ISO 9001  |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Komputer<br>2. Jaringan Internet<br>3. ATK dan APK<br>4. Aplikasi   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Pendidikan S1<br>2. Memahami Peraturan tentang organisasi dan pembinaan kemahasiswaan<br>3. Mampu mengoperasikan komputer<br>4. Memiliki Kemampuan Verbal, Ketelitian<br>5. Mampu Melayani mahasiswa dan Cekatan, |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Dilaksanakan secara kontinyu<br>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 5 Divisi   |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Tercapainya kuota penerima beasiswa  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Bilamana terjadi pengajuan beasiswa ganda maka pengajuan beasiswa di batalkan<br>2. Bilamana terjadi keterlambatan pengumpulan berkas beasiswa dari fakultas maka pengajuan beasiswa akan di batalkan             |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja dilakukan secara terus menerus dan akan dilakukakan perbaikan jika diperlukan   |

## STANDAR PELAYANAN BIMBINGAN KONSELING

### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
| 1   | Persyaratan Pelayanan           | 1. Rekomendasi dan surat BNN<br>2. SK Tim dan Jadwal<br>3. Bimbingan di laksanakan   |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Menerima surat dari pihak BNN<br>2. Rapat internal tentang tindak lanjut surat dari BNN<br>3. Menetapkan Tim bimbingan konseling<br>4. Menyampaikan SK Tim bimbingan konseling kepada Dosen yang bersangkutan<br>5. Menyusun jadwal dan menyerahkan kepada yang bersangkutan<br>6. Membuat surat panggilan kepada orang tua dan mahasiswa yang bersangkutan |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | 7. Mengirim surat panggilan kepada yang bersangkutan<br>8. Memonitoring pelaksanaan bimbingan konseling<br>9. Melaporkan hasil bimbingan konseling<br>10. Mengarsipkan berkas        |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 6 hari   |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Hasil bimbingan konseling  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1 |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN  |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                           | 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;<br>2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;<br>3. Statuta Unila yang berlaku;<br>4. Pedoman Pemberian Beasiswa Unila yang berlaku<br>5. Manual Mutu Universitas Lampung yang telah disahkan oleh Rektor Unila dan mulai berlaku tanggal 19 Februari 2007<br>6. Persyaratan ISO 9001 |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Komputer<br>2. Jaringan Internet<br>3. ATK dan APK<br>4. Aplikasi Beasiswa Online  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Kualifikasi pelaksana minimal D3<br>2. Memahami tentang organisasi dan pembinaan<br>3. Mampu mengoperasikan komputer<br>4. Pelayanan prima   |
| 4.  | Pengawasan internal                   | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Dilaksanakan secara kontinyu<br>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi   |
| 5.  | Jumlah pelaksana                      | 3 orang   |
| 6.  | Jaminan pelayanan                     | Surat BNN, SK Tim, Jadwal, Hasil lab, Surat Panggilan, Laporan  |



|    |  |  |
|----|--|--|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Mahasiswa terbimbing terjamin mendapatkan pelayanan yang profesional |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja dilakukan secara terus menerus                      |

## STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN ASURANSI

### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 1   | Persyaratan Pelayanan                    | 1. Surat penawaran<br>2. Daftar hadir, notulen dan Daftar Mahasiswa<br>3. Data Mahasiswa<br>4. Telah menerima surat dari pihak asuransi.<br>5. Surat Keterangan Dokter dan Kepolisian  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | 1. Menerima surat penawaran dari asuransi<br>2. Mengadakan rapat tentang keikutsertaan asuransi<br>3. Membuat persyaratan kontrak (MoU)<br>4. Membuat surat untuk sosialisasi ke fakultas<br>5. Membuat laporan kerugian / kecelakaan diri untuk mengklaim asuransi<br>6. Menerima pencairan dari pihak asuransi dan menyerahkan kepada pihak keluarga |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian                | 6 hari   |
| 4.  | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5.  | Produk pelayanan                         | Pencairan asuransi   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1   |

### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;<br>2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;<br>3. Statuta Unila yang berlaku; |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>4. Pedoman Pemberian Beasiswa Unila yang berlaku</li> <li>5. Manual Mutu Universitas Lampung yang telah disahkan oleh Rektor Unila dan mulai berlaku tanggal 19 Februari 2007</li> <li>6. Persyaratan ISO 9001</li> </ul> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | Form Asuransi dari Rekanan   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pelaksana minimal D3</li> <li>2. Memahami tentang organisasi dan pembinaan</li> <li>3. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>4. Pelayanan prima</li> </ul>  |
| 4. | Pengawasan internal                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ul>  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 3 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Mendapatkan Klaim Asuransi   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Jumlah uang yang diterima sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja dilakukan secara terus menerus  |

#### **STANDAR PELAYANAN PENGELOLAAN DATA PENELITIAN**

##### **A. Service Delivery**

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
| 1   | Persyaratan Pelayanan           | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Data penelitian dan pengabdian</li> <li>2. Borang kebutuhan data dan statistic</li> <li>3. Draf rekapitulasi data</li> <li>4. Rekapitulasi data dan Tanda terima</li> </ul>  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Berkoordinasi dengan LPPM untuk memperoleh data penelitian dan pengabdian pada tahun anggaran (Januari- Desember)</li> <li>2. Menerima disposisi dan menugaskan pada staf untuk mengolah data sesuai permintaan</li> <li>3. Mengolah dan menyusun data yang telah dikumpulkan</li> </ul> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | 4. Meneliti dan memverifikasi data yang telah disusun dan diolah. Jika sesuai maka menyerahkan rekap data ke staf.<br>5. Menyerahkan data yang telah sesuai permintaan kepada pihak yang membutuhkan dan menyimpan data tersebut dalam arsip |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 3 hari   |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Analisis data Penelitian dan Pengabdian  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1   |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi.</li> <li>4. Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung.</li> <li>7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.</li> <li>8. Persyaratan ISO 9001</li> </ol> |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Komputer<br>2. Jaringan Internet<br>3. ATK dan APK   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Staf Subbagian Pendidikan dan Evaluasi BAK<br>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Pendidikan dan Evaluasi<br>3. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan<br>4. Memahami tentang pengolahan dan pengelolaan data |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Dilaksanakan secara kontinyu<br>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi   |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Memberikan data penelitian kepada instansi-instansi terkait   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Data yang diberikan merupakan data real hasil dari olahan sesuai pada lapangan  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.   |

## STANDAR PELAYANAN PENGUKUHAN GURU BESAR

### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|-----|---------------------------------|---|
| 1   | Persyaratan Pelayanan           | 1. Adanya Guru Besar yang akan dikukuhkan<br>2. Surat Pemberitahuan Acara Pengukuhan Guru Besar<br>3. Buku Karya Ilmiah<br>4. Checklist Kelengkapan Laporan<br>5. Laporan Persiapan<br>6. Undangan<br>7. Daftar hadir panitia<br>8. Susunan acara<br>9. LCD<br>10. Snack (makanan ringan) |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Memberi pemberitahuan kepada yang bersangkutan tentang acara Pengukuhan Guru Besar di lingkungan Unila   |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. menyatakan kesediaannya dan mengumpulkan buku karya ilmiah</li> <li>3. Melaporkan persiapan upacara pengukuhan kepada Wakil Rektor I</li> <li>4. Menerima laporan dan mendisposisikan ke Subbag Pendidikan &amp; Evaluasi</li> <li>5. Mempersiapkan segala sesuatu untuk pelaksanaan upacara resmi</li> <li>6. Menyiapkan tata cara pelaksanaan pengukuhan guru besar</li> <li>7. Pelaksanaan pengukuhan guru besar</li> </ol> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 3 hari   |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Fasilitas pelaksanaan upacara Pengukuhan Guru Besar  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1   |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN   |
|-----|-------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi.</li> <li>4. Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung.</li> </ol> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.<br>8. Persyaratan ISO 9001       |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. ATK dan APK<br>2. Tempat Prosesi<br>3. Sound Sistem, dll.  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Kualifikasi pendidikan minimal SMA<br>2. Teliti<br>3. Dapat berkomunikasi dengan baik  |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Dilaksanakan secara kontinyu<br>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi   |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 14 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Pelaksanaan upacara pengukuhan terlaksana sesuai dengan agenda pelaksanaan  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Upacara Pengukuhan Guru Besar terlaksana secara kondusif dan sesuai dengan jadwal   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

## STANDAR PELAYANAN PENULISAN IJAZAH

### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|-----|---------------------------------|---|
| 1   | Persyaratan Pelayanan           | 1. Data base wisudawan dari Siakad<br>2. Data yang sudah benar<br>3. Ijazah telah dikoreksi, benar, dan telah ditandatangani  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Mengambil data wisudawan dari menu SIAKAD online<br>2. Mencetak ijazah wisudawan<br>3. Mengoreksi ijazah yang telah dicetak<br>4. Menandatangani Ijazah yang telah dicetak<br>5. Memberi cap/ stempel pada ijazah<br>6. Mengarsipkan ijazah dalam bentuk soft file |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 1 Minggu waktu normal (jika pejabat yang berwenang tidak ada hambatan)   |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp.  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Ijazah yang telah disahkan pejabat berwenang   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1 |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN   |
|-----|-------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi.</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>6. Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>7. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2051-2019;</li> <li>8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung.</li> <li>9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi, sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi,</li> </ol> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015.</p> <p>10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.</p> <p>11. Persyaratan ISO 9001</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <p>1. Komputer</p> <p>2. Jaringan Internet</p> <p>3. ATK dan APK</p> <p>4. Aplikasi</p>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <p>1. Diploma</p> <p>2. Memiliki tingkat ketelitian yang baik</p> <p>3. Mampu mengoperasikan SIAKAD</p>   |
| 4. | Pengawasan internal                        | <p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Dilaksanakan secara kontinyu</p> <p>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</p>  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 3 orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Memberikan Ijazah yang telah disahkan pejabat berwenang kepada wisudawan  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <p>1. Ijazah yang telah disahkan sesuai dengan kriteria wisudawan</p> <p>2. Apabila terjadi kesalahan dalam Ijazah dikarnakan kesalahan teknis, dapat memohon perbaikan selama tenggat waktu yang ditentukan</p>  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.   |

## STANDAR PELAYANAN PERPANJANGAN STUDI

### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN              | URAIAN   |
|-----|-----------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Permohonan kepada Rektor Unila yang ditulis pada kertas bermaterai Rp.6000,00, diketahui Dosen PA Pembimbing Skripsi, Ketua Program Studi/ Jurusan dan Dekan melalui BUK selambat-lambatnya tanggal 31 Juli |



|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>2. Pernyataan bahwa yang bersangkutan mengerti jika setelah satu semester berikutnya masih tidak dapat menyelesaikan skripsinya maka akan dinyatakan putus studi</p> <p>3. Surat usulan perpanjangan studi</p> <p>4. Surat izin perpanjangan studi</p> <p>5. Surat izin perpanjangan studi yang telah diparaf</p> <p>6. Surat izin perpanjangan studi yang telah ditandatangani</p>   |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <p>1. Mengajukan surat pengantar Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama</p> <p>2. Mendisposisikan surat usulan perpanjangan studi ke Wakil Rektor Bidang Akademik</p> <p>3. Menerima disposisi dari wakil Rektor Bidang Akademik</p> <p>4. Memeriksa surat usulan dan kelengkapan perpanjangan studi yang diusulkan fakultas</p> <p>5. Mengonsep draf surat izin perpanjangan studi untuk dikoreksi Kasubbag</p> <p>6. Meminta paraf Kabag, Ka.Biro</p> <p>7. Menandatangani surat perpanjangan studi</p> <p>8. Mengarsipkan dan memberi nomor surat lalu mendistribusikan surat perpanjangan studi ke Fakultas</p> <p>9. Mendistribusikan ke mahasiswa</p> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 3 Hari waktu normal (jika pejabat yang berwenang berada ditempat)  |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Surat izin perpanjangan studi yang telah disahkan pejabat berwenang  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1   |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | <p>1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</p> <p>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;</p> |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    |   | <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi.</p> <p>5. Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>7. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2015-2019;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung.</p> <p>9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.</p> <p>10. Persyaratan ISO 9001</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas     | <p>1. Komputer</p> <p>2. Jaringan Internet</p> <p>3. ATK dan APK</p>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                      | <p>1. Pendidikan minimal D3</p> <p>2. Mengikuti pelatihan pengolahan data</p> <p>3. Memiliki pengetahuan teknik pengolahan data</p> <p>4. Mampu mengolah data</p> <p>5. Teliti dan tahan terhadap tekanan</p>   |
| 4. | Pengawasan internal                       | <p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Dilaksanakan secara kontinyu</p> <p>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</p>  |
| 5. | Jumlah pelaksana                          | 7 orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan                         | Surat perpanjangan studi yang telah disahkan pejabat berwenang  |
| 7. | Jamnan keamanan dan keselamatan pelayanan | Mendapatkan surat perpanjangan studi sesuai dengan jadwal atau tenggat waktu yang telah ditetapkan  |

L 9

|    |                            |   |
|----|----------------------------|---|
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |
|----|----------------------------|---|

## STANDAR PELAYANAN PELAKSANAAN WISUDA

### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|-----|---------------------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daftar Nama Panitia dari BAK</li> <li>2. Pengumuman Wisuda yang ditandatangani Rektor</li> <li>3. Borang pendaftaran harus diisi secara lengkap. Maksimal 20 hari sebelum pelaksanaan wisuda</li> <li>4. Berkas pendaftaran mahasiswa wisuda dari masing-masing fakultas</li> <li>5. Ijazah dan Transkrip yang telah diverifikasi</li> <li>6. IPK, Masa studi dan keorganisasian</li> <li>7. Jumlah undangan dan selendang sesuai kebutuhan</li> <li>8. Data pelaksanaan wisuda harus sudah terkumpul</li> </ol>  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membentuk panitia pelaksanaan wisuda</li> <li>2. Mengumumkan pendaftaran wisuda untuk diumumkan kepada mahasiswa secara manual ke fakultas maupun secara online</li> <li>3. Mendaftar secara online pada laman <a href="http://www.unila.ac.id">www.unila.ac.id</a></li> <li>4. Menerima berkas pendaftaran mahasiswa dari fakultas dan merekap jumlah pendaftaran secara online</li> <li>5. Membuat daftar penulisan ijazah peserta wisuda berdasarkan usulan fakultas dan menuliskannya dan diserahkan ke fakultas untuk ditandatangani oleh dekan</li> <li>6. Menandatangani ijazah dan transkrip peserta wisuda dan menyerahkannya kembali ke BAK</li> <li>7. Memproses dan menetapkan wisuda terbaik tingkat fakultas dan universitas</li> <li>8. Menyerahkan data (wisudawan terbaik, masa studi, IPK rata-rata, nilai rata-rata TOEFL, dan jumlah wisudawan program sarjana) ke</li> </ol> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>Unit Pelaksana Teknis Percetakan untuk dicetak dalam bentuk buku wisuda</p> <p>9. Menyerahkan undangan dan selendang kepada mahasiswa serta kepada pimpinan fakultas dan universitas, anggota senat universitas, ketua jurusan, dan instansi terkait</p> <p>10. Melaksanakan gladi bersih</p> <p>11. Prosesi wisuda, membuka Rapat luar Biasa Senat Universitas Lampung</p> <p>12. Memimpin prosesi wisuda sesuai dengan panduan wisuda dalam bentuk siding luar biasa terbuka untuk umum sampai selesai.</p> <p>13. Membuat dan menyerahkan laporan pertanggungjawaban pelaksanaan wisuda kepada Rektor.</p> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 3 hari   |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Pelaksanaan upacara wisuda dan penerimaan Ijazah   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1   |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN   |
|-----|-------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum | <p>1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</p> <p>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi.</p> <p>5. Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan;</p> <p>6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan</p> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>7. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2015-2019;</p> <p>8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung.</p> <p>9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.</p> <p>10. Persyaratan ISO 9001</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <p>1. Komputer</p> <p>2. Jaringan Internet</p> <p>3. ATK dan APK</p>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <p>1. Pendidikan minimal D3</p> <p>2. Pelatihan manajemen perguruan tinggi</p> <p>3. Memiliki pengetahuan teknik analisa</p> <p>4. Teliti</p>   |
| 4. | Pengawasan internal                        | <p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Dilaksanakan secara kontinyu</p> <p>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</p>  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 6 orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Pelaksanaan upacara Wisuda terlaksana sesuai agenda per periode   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Upacara wisuda terlaksana dengan kondusif dan khidmat   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.   |

## STANDAR PELAYANAN ALIH PROGRAM STUDI

### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|-----|---------------------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat alih program/mengundurkan diri dari program studi/universitas asal, surat keterangan berkelakuan baik, transkrip akademik, surat permohonan, SK Akreditasi</li><li>2. Surat usul alih program.</li></ol>   |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengirimkan surat usulan mahasiswa alih program ke rektor</li><li>2. Menerima dan mendisposisikan surat usulan alih program kepada Wakil Rektor Bidang Akademik</li><li>3. Mendisposisikan surat usulan alih program kepada Kabiro</li><li>4. Mendisposisikan surat usulan alih program kepada Kabag</li><li>5. Mendisposisikan surat usulan alih program kepada Kasubbag</li><li>6. Menerima dan memeriksa persyaratan surat alih program mahasiswa, bila persyaratan kurang maka dikembalikan ke fakultas</li><li>7. Menugaskan Staf untuk mengonsepan Surat Keputusan (SK) alih program secara kolektif</li><li>8. Memeriksa konsep SK dan memberikan paraf jika sudah benar. Bila ada kesalahan dikembalikan kepada staf untuk diperbaiki</li><li>9. Memberikan paraf pada SK dan menyerahkan kepada kepala biro dan Wr. Bid. Akademik untuk di paraf</li><li>10. Menandatangani SK Alih Program</li><li>11. Menerima SK alih program dan menyerahkan SK tersebut kepada staf</li><li>12. Menerima SK Alih Program dan mendistribusikannya kepada mahasiswa, bagian keuangan, subbag sarana pendidikan dan UPT. TIK serta mengarsipkan salinan SK Alih Program mahasiswa</li><li>13. Menerima SK Alih Program dan menyerahkan salinan SK ke fakultas untuk mendapatkan disposisi tahun masuk kembali dan menyerahkan ke subbagian registrasi</li></ol> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>14. Menerima disposisi tahun angkatan masuk kembali dan menginputkannya pada aplikasi SIAKAD untuk diberikan NPM baru</p> <p>15. Memberikan NPM baru dan memberikan penjelasan kepada mahasiswa untuk mengisi laman registrasi.unila.ac untuk mendapatkan KTM sementara</p> <p>16. Menerima NPM baru dan melakukan registrasi secara online dan mencetak KTM sementara</p> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 4 hari  |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -   |
| 5. | Produk pelayanan                         | Mahasiswa alih program  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1  |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | <p>1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi.</p> <p>4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2015-2019;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung.</p> <p>6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.</p> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | 7. Peraturan Rektor Nomor : 3787/UN26/DT/2013 tentang Peraturan Akademik<br>8. Persyaratan ISO 9001  |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Komputer<br>2. Jaringan Internet<br>3. ATK dan APK<br>4. Aplikasi<br>5. Printer   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Staf Subbagian Registrasi dan Statistik BAK<br>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik<br>3. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan<br>4. Memahami tentang peraturan akademik Unila |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Dilaksanakan secara kontinyu<br>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 8 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Mendapatkan SK Alih Program Studi yang telah disahkan pejabat yang berwenang   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | SK Alih Program dapat diterima oleh penerima yang namanya tercantum dalam SK sesuai dengan jangka waktu yang ditetapkan (jika pejabat berwenang berada di tempat)  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.  |

## STANDAR PELAYANAN CUTI AKADEMIK

### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|-----|---------------------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | 1. Agenda Kerja<br>2. Surat permohonan, surat pengantar, KTM, kuitansi UKT<br>3. Bahan surat cuti |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Mendisposisikan surat permohonan cuti dari fakultas  |



|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Menerima dan memeriksa disposisi serta persyaratan pengajuan cuti akademik mahasiswa</li> <li>3. Menugaskan Staf untuk mengonsepan surat permohonan cuti</li> <li>4. Memeriksa konsep surat dan memberikan paraf jika sudah benar, bila ada kesalahan diperbaiki oleh staf</li> <li>5. Memberikan paraf pada surat cuti dan menyerahkan kepada kepala biro untuk di tanda tangani</li> <li>6. Menandatangani dan menyerahkan surat cuti kepada kasubbag</li> <li>7. Menerima dan menyerahkan surat cuti kepada staf</li> <li>8. Menerima surat cuti, meminta kepada BUK untuk diberikan nomor surat dan mendistribusikannya kepada mahasiswa, bagian keuangan, subbag sarana pendidikan dan UPT. TIK serta mengarsipkan salinan surat cuti mahasiswa</li> <li>9. Menerima surat cuti dan menyerahkan fotocopi surat cuti ke fakultas</li> </ol> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 3 hari waktu normal dari Berkas diterima oleh petugas   |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -   |
| 5. | Produk pelayanan                         | Surat Cuti Akademik yang telah disahkan oleh pejabat berwenang  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada:<br/>Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK)<br/>Rektorat Lantai 1</li> </ol>   |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi.</li> </ol> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2015-2019;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung.</p> <p>6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.</p> <p>7. Peraturan Rektor Nomor : 3787/UN26/DT/2013 tentang Peraturan Akademik</p> <p>8. Persyaratan ISO 9001</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <p>1. Komputer</p> <p>2. Jaringan Internet</p> <p>3. ATK dan APK</p> <p>4. Aplikasi</p> <p>5. Printer</p>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <p>1. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik</p> <p>2. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan</p> <p>3. Memahami tentang peraturan akademik Unila</p>   |
| 4. | Pengawasan internal                        | <p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Dilaksanakan secara kontinyu</p> <p>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</p>  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 6 orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Mendapatkan Surat Cuti Akademik yang disahkan oleh pejabat yang berwenang   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Surat cuti dapat diterima oleh yang bersangkutan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.   |

## STANDAR PELAYANAN HERREGISTRASI

### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 1   | Persyaratan Pelayanan                    | Surat Cuti Akademik  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyerahkan surat cuti</li><li>2. Menerima dan memeriksa surat cuti mahasiswa yang akan herregistrasi</li><li>3. Menugaskan Staf untuk mengonsepan surat herregistrasi</li><li>4. Memeriksa konsep surat dan memberikan paraf jika sudah benar, bila ada kesalahan diperbaiki oleh staf</li><li>5. Memberikan paraf pada surat herregistrasi dan diserahkan kepada kepala biro untuk di tanda tangani</li><li>6. Menandatangani dan menyerahkan surat herregistrasi kepada kasubbag</li><li>7. Menerima dan menyerahkan surat herregistrasi kepada staf</li><li>8. Menerima surat herregistrasi, meminta kepada BUK untuk diberikan nomor surat dan mendistribusikannya kepada mahasiswa, bagian keuangan, subbag saran pendidikan dan UPT. TIK serta mengarsipkan surat herregistrasi mahasiswa</li><li>9. Menerima surat herregistrasi dan menyerahkan fotocopi surat herregistrasi ke fakultas</li></ol> |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian                | 3 hari kerja dari Berkas diterima oleh petugas   |
| 4.  | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5.  | Produk pelayanan                         | Surat Herregistrasi yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1   |

B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN  |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi.</li> <li>4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2015-2019;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung.</li> <li>6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;</li> <li>7. Peraturan Rektor Nomor : 3787/UN26/DT/2013 tentang Peraturan Akademik</li> <li>8. Persyaratan ISO 9001</li> </ol> |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. ATK dan APK</li> <li>4. Aplikasi</li> <li>5. Printer</li> </ol>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf Subbagian Registrasi dan Statistik BAK</li> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik</li> <li>3. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan</li> <li>4. Memahami tentang peraturan akademik Unila</li> </ol>  |
| 4.  | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>   |
| 5.  | Jumlah pelaksana                      | 5 orang   |
| 6.  | Jaminan pelayanan                     | Mendapatkan Surat Herregistrasi yang telah disahkan pejabat berwenang   |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Surat herregistrasi yang telah disahkan dapat diterima yang bersangkutan sesuai jangka waktu yang telah ditentukan  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

## STANDAR PELAYANAN MENGUNDURKAN DIRI

### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat mengundurkan diri, transkrip akademik, surat permohonan, SK akreditasi</li> <li>2. Surat usul pengunduran diri.</li> </ol>   |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyerahkan surat usulan mahasiswa mengundurkan diri</li> <li>2. Mendisposisikan surat usulan mengundurkan diri kepada Kabiro</li> <li>3. Mendisposisikan surat usulan mengundurkan diri kepada Kabag</li> <li>4. Mendisposisikan surat usulan mengundurkan diri kepada Kasubbag</li> <li>5. Menerima dan memeriksa persyaratan surat mengundurkan diri mahasiswa, kemudian menugaskan staf untuk merekap surat pengunduran diri dari fakultas</li> <li>6. Mengonsepan Surat Keputusan (SK) mengundurkan diri,</li> <li>7. Memeriksa konsep SK dan memberikan paraf jika sudah benar, bila ada kesalahan dikembalikan kepad staf untuk diperbaiki</li> <li>8. Memberikan paraf pada SK dan diserahkan kepada kepala biro dan Wr. Bid. Akademik untuk di paraf</li> <li>9. Menandatangani SK Mengundurkan diri</li> <li>10. Menerima SK mengundurkan diri</li> <li>11. Menerima SK Mengundurkan diri dan mendistribusikannya kepada mahasiswa, bagian keuangan, subbag saran pendidikan dan UPT. TIK serta mengarsipkan salinan SK Mengundurkan diri mahasiswa</li> </ol> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | 12. Menerima SK Mengundurkan diri dan menyerahkan salinan SK ke fakultas   |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 3 hari waktu normal dari Berkas diterima oleh petugas (jika pejabat berwenang berada di tempat)  |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Surat Pengunduran Diri yang telah disahkan   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1 |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN  |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi.</li> <li>4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2051-2019;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung.</li> <li>6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.</li> <li>7. Peraturan Rektor Nomor : 3787/UN26/DT/2013 tentang Peraturan Akademik</li> <li>8. Persyaratan ISO 9001</li> </ol> |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. ATK dan APK</li> <li>3. Printer</li> </ol>   |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staf Subbagian Registrasi dan Statistik BAK</li> </ol>  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>2. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik</li> <li>3. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan</li> <li>4. Memahami tentang peraturan akademik Unila</li> </ul> |
| 4. | Pengawasan internal                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ul>  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 8 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Mendapatkan Surat Pengunduran Diri yang telah disahkan oleh pejabat yang berwenang   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Surat pengunduran diri yang telah disahkan oleh pejabat berwenang dapat diterima oleh yang bersangkutan sesuai jadwal pada tenggat waktu yang ditentukan   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.  |

#### STANDAR PELAYANAN DISTRIBUSI ATRIBUT MAHASISWA

##### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Agenda kerja, Buku panduan, buku pedoman penulisan karya ilmiah, formulir KTM Bank, jaket almamater, dasi, kopiah, topi Unila</li> <li>2. Buku panduan, buku pedoman penulisan karya ilmiah, formulir KTM Bank, jaket almamater, dasi, kopiah, topi Unila</li> <li>3. KTM sementara/kuitansi UKT, Buku panduan, buku pedoman penulisan karya ilmiah, formulir KTM Bank, jaket almamater, dasi, kopiah, topi Unila</li> </ul> |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Membentuk tim distribusi atribut mahasiswa per fakultas, kemudian menugaskan tim untuk mempersiapkan dan menyiapkan paket atribut per mahasiswa</li> <li>2. Mendistribusikan/membagikan atribut mahasiswa kepada fakultas</li> </ul>   |





|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>3. Mendatangi Loker Akademik, kemudian Menerima atribut/perlengkapan mahasiswa baru setelah itu mengisi dan menyerahkan formulir pembuatan KTM/ATM ke Bank yang ditunjuk</p> <p>4. Menerima formulir/aplikasi dan melakukan pencetakan KTM/ATM mahasiswa baru, setelah selesai di cetak di serahkan ke Subbag Registrasi dan Statistik</p> <p>5. Menugaskan tim untuk mendistribusikan/membagikan KTM/ATM mahasiswa</p> <p>6. Mendatangi loket akademik dan menerima KTM/ATM dari Bank</p> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 1 Minggu hari kerja   |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -   |
| 5. | Produk pelayanan                         | Atribut mahasiswa   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1  |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | <p>1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</p> <p>2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;</p> <p>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi.</p> <p>4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2015-2019;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung.</p> <p>6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor</p> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.<br>7. Persyaratan ISO 9001   |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Komputer<br>2. Jaringan Internet<br>3. ATK dan APK<br>4. Aplikasi<br>5. Printer   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik<br>2. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan<br>3. Memahami alur registrasi mahasiswa baru |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Dilaksanakan secara kontinyu<br>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Mahasiswa menerima atribut (Almamater, Topi, Dasi, Buku Peraturan Akademik, dll)   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Mahasiswa mendapatkan atribut yang sesuai dengan standar atribut universitas   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.            |

## STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU

### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|-----|---------------------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | 1. Jadwal penerimaan mahasiswa baru dari Panitia Pusat yang disetujui Kemenristekdikti atau Rektor Unila, Daya tampung Mahasiswa perprogram studi dari Fakultas<br>2. Daya Tampung Mahasiswa<br>3. Naskah Ujian Masuk |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Mempersiapkan bahan rapat penerimaan mahasiswa baru  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Membuat dan mendistribusikan surat undangan rapat koordinasi penerimaan mahasiswa baru</li> <li>3. Mengadakan Rapat koordinasi</li> <li>4. Membuat Keputusan Rektor terkait Panitia Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>5. Mendistribusikan SK kepada seluruh panitia</li> <li>6. Mengadakan rapat persiapan guna menyusun proses penerimaan</li> <li>7. Melakukan Publikasi</li> <li>8. Mendaftar secara online di laman panitia</li> <li>9. Mencetak kartu peserta</li> <li>10. Menyusun pengawas ujian masuk perguruan tinggi</li> <li>11. Menyusun, mencetak dan mendistribusikan naskah ujian masuk</li> <li>12. Melaksanakan ujian</li> <li>13. Mengikuti ujian seleksi penerimaan mahasiswa baru</li> <li>14. Memproses hasil ujian</li> <li>15. Mengadakan rapat penentuan kelulusan Menerima dan mengumumkan peserta yang Lulus</li> <li>16. Menyerahkan berkas persyaratan yang telah ditentukan panitia khusus jalur SNMPTN dan PMPAP yang diterima panitia</li> <li>17. Melakukan verifikasi berkas dan wawancara</li> <li>18. Mengumumkan peserta yang lulus verifikasi berkas dan wawancara SNMPTN dan PMPAP</li> </ol> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 1 bulan  |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Mahasiswa Baru   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1   |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; |

|    |                                       |  |
|----|---------------------------------------|--|
|    |                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi.</li> <li>4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2015-2019;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung.</li> <li>6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi, sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015.</li> <li>7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.</li> <li>8. Persyaratan ISO 9001</li> </ol> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. ATK dan APK</li> <li>4. Aplikasi</li> <li>5. Printer</li> </ol>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik</li> <li>2. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan</li> <li>3. Memahami sistem penerimaan mahasiswa baru</li> </ol>   |
| 4. | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>  |
| 5. | Jumlah pelaksana                      | 5 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                     | Calon mahasiswa akan dilayani dengan baik sesuai dengan prosedur pendaftaran   |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Calon mahasiswa akan mendapatkan pelayanan dari awal pendaftaran sampai dengan pengumuman kelulusan  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

**STANDAR PELAYANAN PENGENALAN KEHIDUPAN KAMPUS BAGI MAHASISWA BARU (PKKMB)**

A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daftar Nama Mahasiswa Baru</li> <li>2. Daftar Nama Peserta PKKMB</li> <li>3. Kartu Tanda Mahasiswa Sementara (KTMS)</li> </ol>   |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membentuk panitia pelaksana PKKMB universitas, fakultas, dan jurusan</li> <li>2. Melakukan koordinasi dengan panitia tingkat fakultas dan jurusan Serta menyusun jadwal acara orientasi akademik untuk semua tingkatan</li> <li>3. Melalui Wakil Rektor Bidang Akademik panitia mendata jumlah peserta PKKMB melalui laman Registrasi.unila.ac.id</li> <li>4. Mendistribusikan data jumlah mahasiswa peserta PKKMB kesetiap fakultas</li> <li>5. Melakukan koordinasi selambat-lambatnya sehari setelah menerima jadwal acara dan data peserta PKKMB dari panitia PKKMB</li> <li>6. Melakukan gladi PKKMB dan pengarahan kepada peserta PKKMB</li> <li>7. Pelaksanaan PKKMB Ditingkat Universitas</li> <li>8. Pelaksanaan PKKMB Ditingkat fakultas</li> <li>9. Membuat dan memberikan laporan pertanggung jawaban pelaksanaan PKKMB kepada Rektor melalui Wakil Rektor Bidang akademik</li> <li>10. Menerima laporan pelaksanaan PKKMB</li> <li>11. Menerima Piagam setelah dinyatakan lulus PKKMB dan melakukan tes anti Menerima SK</li> </ol> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | Mengundurkan diri dan menyerahkan salinan SK ke fakultas   |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 1 Minggu waktu kerja   |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Fasilitas dan pelaksanaan PKKMB  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1 |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi.</li> <li>4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2015-2019;</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung.</li> <li>6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi, sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015.</li> <li>7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.</li> <li>8. Persyaratan ISO 9001</li> </ol> |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Komputer<br>2. ATK dan APK<br>3. Jaringan Internet<br>4. Aplikasi  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Mengetahui tugas dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik<br>2. Skill<br>3. Pelatihan   |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Dilaksanakan secara kontinyu<br>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi   |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 4 Divisi  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Pelaksanaan kegiatan PKKMB sesuai jadwal yang tertera pada kalender akademik  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Pelaksanaan PKKMB terlaksana secara kondusif dan memberikan manfaat bagi para mahasiswa baru  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

## STANDAR PELAYANAN REGISTRASI MAHASISWA BARU

### A. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN   |
|-----|-------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi.<br>4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2015-2019;<br>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <p>tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung.</p> <p>6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi, sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2015.</p> <p>7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.</p> <p>8. Persyaratan ISO 9001</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <p>1. Komputer</p> <p>2. Jaringan Internet</p> <p>3. ATK dan APK</p> <p>4. Aplikasi</p> <p>5. Printer</p>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <p>1. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik</p> <p>2. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan</p> <p>3. Memahami alur registrasi mahasiswa baru</p>   |
| 4. | Pengawasan internal                        | <p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Dilaksanakan secara kontinyu</p> <p>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</p>  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 5 orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Mengawasi dan mengevaluasi mahasiswa registrasi   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Data mahasiswa yang registrasi dapat diperoleh dengan akurat  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.   |



## B. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                    | 1. Jaringan Internet<br>2. Kartu peserta, Jumlah UKT, biaya yang dibutuhkan  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | 1. Mengecek kesiapan laman registrasi.unila.ac.id<br>2. Membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT), kemudian Mengisi dan upload data-data persyaratan mahasiswa di laman registrasi.unila.ac.id<br>3. Mengawasi dan mengevaluasi mahasiswa registrasi<br>4. Mencetak Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) sementara termasuk mendapatkan Nomor Pokok Mahasiswa<br>5. Mendokumentasikan dan melaporkan ke kasubbag data mahasiswa yang telah registrasi<br>6. Menerima laporan rekapitulasi data mahasiswa yang telah registrasi |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian                | 2 Minggu hari kerja  |
| 4.  | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5.  | Produk pelayanan                         | Data Mahasiswa yang registrasi   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1   |

## STANDAR PELAYANAN TEST ANTI NARKOBA

### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|-----|---------------------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | 1. Daftar nama mahasiswa registrasi<br>2. SK Administrasi Tes Anti Narkoba  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Menerima daftar mahasiswa yang sudah registrasi dan membentuk panitia administrasi tes anti narkoba per fakultas<br>2. Mendata dan mengevaluasi mahasiswa yang akan tes anti narkoba |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>3. Melakukan tes urine dan menyerahkannya kepada panitia</li> <li>4. Menguji Laboratorium hasil tes urine mahasiswa</li> <li>5. Menerima hasil tes anti narkoba/urine dan mendokumentasikannya</li> <li>6. Mengumumkan hasil tes urine kepada masing-masing mahasiswa jika positif akan dilakukan pembinaan selama 3 bulan dan melakukan tes anti narkoba/urine kembali</li> <li>7. Mengambil piagam propti</li> </ul> |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 2 Minggu waktu kerja  |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -   |
| 5. | Produk pelayanan                         | Hasil Tes Anti Narkoba bagi Mahasiswa terkhusus Mahasiswa Baru  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1  |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 35 tahun 2009 tentang <i>Narkotika</i>;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak;</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi;</li> <li>5. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2015-2019;</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung.</li> <li>7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor</li> </ul> |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.<br>8. Peraturan Rektor Nomor : 3787/UN26/DT/2013 tentang Peraturan Akademik<br>9. Persyaratan ISO 9001                                  |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Komputer<br>2. Jaringan Internet<br>3. ATK dan APK<br>4. Aplikasi<br>5. Printer  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik<br>2. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan<br>3. Memahami tentang bahaya penyalahgunaan narkoba |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Dilaksanakan secara kontinyu<br>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi   |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 15 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Memberikan fasilitas kepada Peserta yang mengikuti tes anti narkoba untuk syarat lulus registrasi dan data bagi universitas   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Keakuratan hasil tes anti narkoba dijamin oleh laboratorium yang ditunjuk dan pihak universitas   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.                   |

#### **STANDAR PELAYANAN SIAKAD (UNLOCK PASSWORD MAHASISWA DAN DOSEN)**

##### **A. Service Delivery**

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | KTM/KTP.   |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Mengajukan permintaan unlock password<br>2. Login ke Siakad<br>3. Mengunlock password |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | 4. Mengganti password sesuai dengan NPM/NIP<br>5. Menyampaikan password baru   |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 15-20 menit (jika tidak ada gangguan koneksi pada internet)  |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Fasilitas memperbaharui password dan username untuk login siacad   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1 |

## B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN   |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.</li> <li>5. Keputusan Presiden Nomor : 73 Tahun 1966 tentang Pengesahan Pendirian Universitas Lampung;</li> <li>6. Keputusan Presiden Nomor : 256/MPN.A.4/KP/2011 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung;</li> <li>7. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung;</li> <li>8. Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor: 3787/UN26/DT/2013 Tentang Peraturan Akademik Universitas Lampung.</li> <li>9. Persyaratan ISO 9001 : 2015</li> </ol> |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. ATK dan APK</li> <li>4. Aplikasi</li> </ol>   |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan Siacad BAK</li> </ol>  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | 2. Memahami aplikasi Siakad<br>3. Jujur   |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Dilaksanakan secara kontinyu<br>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi   |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 3 orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Memberikan pelayanan kepada mahasiswa dan dosen yang lupa password login siakad   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Password dan username hanya diketahui oleh petugas dan mahasiswa/dosen yang bersangkutan (selama mahasiswa tidak memberitahukan password dan username kepada rekannya)          |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

### STANDAR PELAYANAN SIAKAD (PERBAIKAN NILAI)

#### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                    | Surat yang sudah disetujui oleh WR I, Ka.Biro, Kabbag  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | 1. Menerima permintaan Perubahan nilai<br>2. Login ke Siakad<br>3. Merubah Nilai   |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian                | 15-25 menit (jika koneksi internet tidak ada hambatan)   |
| 4.  | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5.  | Produk pelayanan                         |  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1 |

B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 1.  | Dasar Hukum                                | 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;<br>2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;<br>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.<br>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.<br>5. Keputusan Presiden Nomor : 73 Tahun 1966 tentang Pengesahan Pendirian Universitas Lampung;<br>6. Keputusan Presiden Nomor : 256/MPN.A.4/KP/2011 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung;<br>7. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung;<br>8. Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor: 3787/UN26/DT/2013 Tentang Peraturan Akademik Universitas Lampung.<br>9. Persyaratan ISO 9001 : 2015 |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Komputer<br>2. Jaringan Internet<br>3. ATK dan APK<br>4. Aplikasi   |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan Siakad BAK<br>2. Memahami aplikasi Siakad<br>3. Jujur   |
| 4.  | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Dilaksanakan secara kontinyu<br>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi  |
| 5.  | Jumlah pelaksana                           | 2 orang  |
| 6.  | Jaminan pelayanan                          | Memfasilitasi dosen yang bersangkutan untuk merubah nilai pada siakad  |
| 7.  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Nilai yang dirubah berdasarkan kehendak dari dosen yang bersangkutan dan tidak boleh diwakilkan  |

|    |                            |   |
|----|----------------------------|---|
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |
|----|----------------------------|---|

### STANDAR PELAYANAN SIAKAD (UNLOCK DATA WISUDA)

#### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                    | Bukti Cetak Daftar Wisuda yang sudah ada disposisi   |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengajukan permintaan unlock data wisuda</li> <li>2. Memberikan disposisi unlock data wisuda</li> <li>3. Unlock data wisuda sbb:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. login ke Siakad;</li> <li>b. klik menu sistem wisuda;</li> <li>c. klik kelola wisuda;</li> <li>d. klik masuk;</li> <li>e. klik Data Master;</li> <li>f. klik data wisuda;</li> <li>g. klik/pilih periode wisuda;</li> <li>h. masukan npm/nama mahasiswa;</li> <li>i. klik pada menu aksi edit;</li> <li>j. klik cabut validasi; dan</li> <li>k. simpan.</li> </ol> </li> <li>4. Menyampaikan data wisuda dapat diproses ulang.</li> </ol> |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian                | 10 menit (jika tidak terjadi gangguan koneksi pada internet)   |
| 4.  | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5.  | Produk pelayanan                         | Pembaharuan Data Calon Wisudawan   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1   |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> </ol> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.</p> <p>5. Keputusan Presiden Nomor : 73 Tahun 1966 tentang Pengesahan Pendirian Universitas Lampung;</p> <p>6. Keputusan Presiden Nomor : 256/MPN.A.4/KP/2011 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung;</p> <p>7. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung;</p> <p>8. Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor: 3787/UN26/DT/2013 Tentang Peraturan Akademik Universitas Lampung.</p> <p>9. Persyaratan ISO 9001 : 2015</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <p>1. Komputer</p> <p>2. Jaringan Internet</p> <p>3. ATK dan APK</p> <p>4. Aplikasi</p>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <p>1. Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan Siakad BAK</p> <p>2. Memahami aplikasi Siakad</p> <p>3. Jujur</p>  |
| 4. | Pengawasan internal                        | <p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Dilaksanakan secara kontinyu</p> <p>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</p>   |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 2 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Memberikan pelayanan kepada calon wisudawan untuk memperbaiki data wisudawan   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Kerahasiaan data hanya diketahui oleh petugas sehingga tidak dapat diubah tidak sebagaimana semestinya   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.   |



**STANDAR PELAYANAN SIAKAD (UNLOCK TRANSKRIP WISUDA)**

## A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                    | Bukti Cetak Transkrip yang sudah ada disposisi  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengajukan permintaan unlock data transkrip wisuda</li><li>2. Memberikan disposisi unlock data transkrip wisuda</li><li>3. Unlock data transkrip wisuda sbb:<ol style="list-style-type: none"><li>a. login ke Siakad;</li><li>b. klik menu sistem wisuda;</li><li>c. klik unlock transkrip wisuda;</li><li>d. masukan npm;</li><li>e. klik unlock;</li></ol></li><li>4. Menyampaikan data transkrip wisuda dapat diproses ulang.</li></ol> |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian                | 10 menit (jika tidak terjadi gangguan koneksi pada internet)  |
| 4.  | Biaya/tarif                              | Rp. -   |
| 5.  | Produk pelayanan                         | Transkrip wisuda yang dapat diproses ulang  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1  |

## B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN   |
|-----|-------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li><li>2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li><li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.</li><li>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.</li></ol> |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | <p>5. Keputusan Presiden Nomor : 73 Tahun 1966 tentang Pengesahan Pendirian Universitas Lampung;</p> <p>6. Keputusan Presiden Nomor : 256/MPN.A.4/KP/2011 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung;</p> <p>7. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung;</p> <p>8. Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor: 3787/UN26/DT/2013 Tentang Peraturan Akademik Universitas Lampung.</p> <p>9. Persyaratan ISO 9001 : 2015</p> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <p>1. Komputer</p> <p>2. Jaringan Internet</p> <p>3. ATK dan APK</p> <p>4. Aplikasi</p>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <p>1. Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan Siakad BAK</p> <p>2. Memahami aplikasi Siakad</p> <p>3. Jujur</p>  |
| 4. | Pengawasan internal                        | <p>1. Supervisi atasan langsung</p> <p>2. Dilaksanakan secara kontinyu</p> <p>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</p>   |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 2 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Memberikan pelayanan kepada calon wisudawan untuk memperbaiki data pada transkrip wisuda   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Kerahasiaan data hanya diketahui oleh petugas sehingga tidak dapat diubah tidak sebagaimana semestinya   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 12 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.  |

#### STANDAR PELAYANAN SIAKAD (VALIDASI UKT)

##### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN              | URAIAN                        |
|-----|-----------------------|-------------------------------|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan | Usulan Validasi dari keuangan |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | 1. Menerima permintaan validasi UKT dari keuangan<br>2. Login ke Siakad<br>3. Memvalidasi UKT  |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | 30 menit dari data diterima oleh petugas   |
| 4. | Biaya/tarif                              | Rp. -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Tervalidasinya pembayaran pada siakad  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1 |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN   |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum                           | 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;<br>2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;<br>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.<br>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.<br>5. Keputusan Presiden Nomor : 73 Tahun 1966 tentang Pengesahan Pendirian Universitas Lampung;<br>6. Keputusan Presiden Nomor : 256/MPN.A.4/KP/2011 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung;<br>7. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung;<br>8. Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor: 3787/UN26/DT/2013 Tentang Peraturan Akademik Universitas Lampung.<br>9. Persyaratan ISO 9001 : 2015 |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Komputer<br>2. Jaringan Internet<br>3. ATK dan APK<br>4. Aplikasi   |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan Siakad BAK<br>2. Memahami aplikasi Siakad<br>3. Jujur   |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Dilaksanakan secara kontinyu<br>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 2 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Tervalidasinya pembayaran pada siakad  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Tervalidasinya pembayaran pada siakad  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

#### STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN ARTIKEL WEB BAK

##### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|-----|---------------------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | 1. Tim pengelola sudah ditetapkan meliputi: Web Admin, Web Developer.<br>2. SK Kegiatan pengelolaan Web Site  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Membuat Surat Keputusan Rektor tentang kegiatan pengelolaan website Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) melalui HTL<br>2. Mengesahkan SK kegiatan pengelolaan Website BAK<br>3. Menerima dan mengedit informasi kegiatan Akademik dan Kemahasiswaan<br>4. Upload berita ke web |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian       | 1 jam (berdasarkan alur pemberian informasi)  |
| 4.  | Biaya/tarif                     | Rp. -   |
| 5.  | Produk pelayanan                | Informasi yang disampaikan pada laman bak.unila.ac.id   |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1 |
|----|--|--|

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN  |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.</li> <li>5. Keputusan Presiden Nomor : 73 Tahun 1966 tentang Pengesahan Pendirian Universitas Lampung;</li> <li>6. Keputusan Presiden Nomor : 256/MPN.A.4/KP/2011 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung</li> <li>7. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung;</li> <li>8. Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor: 3787/UN26/DT/2013 Tentang Peraturan Akademik Universitas Lampung.</li> <li>9. Persyaratan ISO 9001 : 2015</li> </ol> |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Jaringan Interne</li> <li>3. ATK dan APK</li> <li>4. Aplikasi</li> </ol>   |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengetahui tugas dan fungsi pembuatan artikel website BAK</li> <li>2. Skill</li> <li>3. Pelatihan</li> </ol>  |
| 4.  | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>   |
| 5.  | Jumlah pelaksana                      | 4 orang   |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Tersajinya informasi dalam laman bak.unila.ac.id   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Informasi yang diberikan adalah informasi yang akurat dan merupakan tanggung jawab pemberi informasi   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

## STANDAR PELAYANAN PENYUSUNAN LAPORAN PDDIKTI

### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Draf SK kegiatan penyusunan laporan PDDIKTI</li> <li>2. Draf SK yang telah di paraf Kepala Biro</li> <li>3. Data Siakad Semester</li> <li>4. Data Prodi sudah siap</li> <li>5. Melalui aplikasi dapelmik PDDIKTI</li> <li>6. Draf data pelaporan PDDIKTI</li> <li>7. Aplikasi Feeder</li> <li>8. Jaringan Internet</li> </ol>  |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membuat Surat Keputusan Rektor tentang kegiatan penyusunan laporan PDDIKTI melalui HTL</li> <li>2. Mengesahkan SK kegiatan penyusunan laporan PDDIKTI</li> <li>3. Berkoordinasi dengan UPT TIK tentang laporan PDDIKTI untuk memperoleh data dari Siakad</li> <li>4. Mengkonversi data Siakad ke format PDDIKTI pada data dapelmik PDDIKTI</li> <li>5. Verifikasi kesesuaian draf pelaporan PDDIKTI</li> <li>6. Konversi data dapelmik PDDIKTI ke aplikasi feeder</li> <li>7. Validasi kesesuaian pelaporan PDDIKTI</li> <li>8. Mengirim data pelaporan akademik ke PDDIKTI</li> </ol> |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian       | 12 hari  |
| 4.  | Biaya/tarif                     | Rp. -  |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 5. | Produk pelayanan                         | Data pelaporan akademik ke PDDIKTI   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1 |

#### B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN   |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi.</li> <li>5. Keputusan Presiden Nomor : 73 Tahun 1966 tentang Pengesahan Pendirian Universitas Lampung;</li> <li>6. Keputusan Presiden Nomor : 256/MPN.A.4/KP/2011 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung;</li> <li>7. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung;</li> <li>8. Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor: 3787/UN26/DT/2013 Tentang Peraturan Akademik Universitas Lampung.</li> <li>9. Persyaratan ISO 9001 : 2015</li> </ol> |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. ATK dan APK</li> <li>4. Aplikasi</li> </ol>   |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D-3</li> <li>2. Mengetahui tugas dan fungsi laporan pangkalan pendidikan tinggi (PDDIKTI)</li> <li>3. Teliti dan tanggung jawab</li> <li>4. Mengikuti pelatihan pengolahan data PDDIKTI</li> </ol>  |
| 4.  | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu</li> </ol>  |

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | 3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 4 orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Terkirimnya laporan akademik ke PDDIKTI   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Laporan yang dikirimkan adalah data yang sesungguhnya dan telah terverifikasi   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan |

### STANDAR PELAYANAN PEKAN ILMIAH MAHASISWA NASIONAL

#### A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                    | 1. SPPD, Surat Tugas, Dispensasi, Registrasi Online Peserta PIMNAS<br>2. Data Mahasiswa, Surat Tugas, Surat Pengganti   |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | 1. Membuat Surat Undangan Rapat Persiapan PIMNAS<br>2. Rapat Koordinasi Persiapan PIMNAS<br>3. Persiapan Pemberangkatan PIMNAS<br>4. Pemberangkatan PIMNAS<br>5. Registrasi Manual<br>6. Membuat laporan Hasil PIMNAS |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian                | 10 hari kerja   |
| 4.  | Biaya/tarif                              | Rp. -   |
| 5.  | Produk pelayanan                         | Laporan hasil PIMNAS  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ataupun secara langsung melalui surat yang ditujukan kepada: Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) Rektorat Lantai 1                                  |



## B. Manufacturing

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 1.  | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. Statuta Unila</li> <li>4. Persyaratan ISO 9001</li> </ol>   |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Jaringan Internet</li> <li>3. ATK dan APK</li> </ol>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal : DIII</li> <li>2. Pelatihan : Penyusunan rencana kerja tahunan (RKT)</li> <li>3. Pengalaman : pengadministrasi layanan kegiatan kemahasiswaan</li> <li>4. Pangkat/golongan : -</li> <li>5. Pengetahuan : <ul style="list-style-type: none"> <li>- memahami peraturan tentang orgnisasi dan pembinaan kemahasiswaan</li> <li>- SOP Penyusunan Program dan anggran</li> </ul> </li> <li>6. Kecakapan teknis : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mampu mengoperasikan computer</li> <li>- Dapat menjabarkan kegiatan kemahasiswaan kedalam rencana anggaran kemahasiswaan kegiatan</li> </ul> </li> <li>7. Potensi : kemampuan verbal, ketelitian</li> <li>8. Sikap kerja : visioner, teliti dan inovatif</li> </ol> |
| 4.  | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>  |
| 5.  | Jumlah pelaksana                           | 7 orang  |
| 6.  | Jaminan pelayanan                          | Peserta PIMNAS melaksanakan kegiatan hingga akhir acara dengan lancar  |
| 7.  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Terfasilitasinya peserta PIMNAS dalam melaksanakan kegiatan hingga akhir kegiatan  |
| 8.  | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi kinerja dilakukan secara berkelanjutan  |

## II. STANDAR PELAYANAN BIRO UMUM DAN KEUANGAN (BUK)

### ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN KENAIKAN GAJI BERKALA TENAGA KEPENDIDIKAN

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. SK Gaji berkala terakhir atau SK Kenaikan Pangkat terakhir.<br>2. SK CPNS bagi yang belum pernah terbit Kenaikan Gaji Berkala.<br>3. Daftar/Tabel Gaji sesuai PP No 30 Tahun 2015<br>4. Kontrol Daftar Dosen yang waktunya Kenaikan Gaji Berkala. |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 7 Hari Kerja  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -  |
| 5  | Produk Layanan                         | Surat Keputusan Kenaikan Gaji Berkala  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3<br>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125                         |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian   |
|----|-------------|--|
| 1  | Dasar Hukum | 1. PP No. 99 Tahun 2000 jo PP No.12 Tahun 2002 Tentang Kenaikan Pangkat PNS.<br>2. PP No. 30 Tahun 2015 tentang Penyesuaian Gaji PNS.<br>3. SE Kepala BKN No. 12 Tahun 2002 tentang Ketentuan Teknis Kenaikan Pangkat PNS. |

|   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
|   |                                       | 4. Permenristekdikti No. 98 Tahun 2016 tentang Pejabat yang menandatangani Kenaikan Gaji Berkala.   |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Alat Hitung/Kalkulator</li> <li>8. Telepon</li> <li>9. Lemari Arsip</li> </ol>                                    |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Menguasai Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Kemampuan Numerik (Menghitung)</li> <li>4. Memahami Peraturan perundang-undangan tentang Kenaikan Pangkat dan Penggajian.</li> <li>5. Berintegritas, Taat, Loyal, Teliti, Tekun, Cekatan, Kerjasama, dan Tahan terhadap tekanan.</li> </ol> |
| 4 | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu.</li> <li>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal .</li> </ol>  |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 3 orang petugas   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terbitnya Keputusan Kenaikan Gaji Berkala Tenaga Kependidikan, Pengamprahan untuk pembayaran gaji dan Pengarsipan.  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan meningkatkan kinerja pelayanan.   |

**ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN KENAIKAN JABATAN FUNGSIONAL TERTENTU**

A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar Usulan Penilaian Angka Kredit.</li> <li>2. SK CPNS.</li> <li>3. SK PNS.</li> <li>4. SK Konversi NIP.</li> <li>5. SK Karpeg.</li> <li>6. SK Jab Fung Terakhir.</li> <li>7. SK Pangkat Terakhir.</li> <li>8. SKP/PPPK PNS 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik.</li> <li>9. Daftar Usulan Penilaian Angka Kredit (DUPAK) sebanyak 5 rangkap.</li> <li>10. Semua Bukti Data Dukung DUPAK</li> <li>11. Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas</li> </ol> |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2 .  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 30 Hari.   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5  | Produk Layanan                         | SK Kenaikan Jabatan Fungsional Tertentu dan Penilaian Angka Kredit.   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian BUK di Rektorat Unila Lt.3.<br>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125.  |

B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kep Menkowsabangpan No.38/Kep/MK.Waspan/8/1999</li> <li>2. Permenpan RB No. 17 Tahun 2013 jo 46 Tahun 2013.</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi  |

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
|   |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Printer</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Alat Hitung/Kalkulator</li> <li>6. Telepon</li> <li>7. Lemari Arsip</li> </ul>   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana              | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Menguasai aplikasi olah perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Kemampuan Numerik</li> <li>4. Pengalaman Kerja dibidang administrasi Kepegawaian.</li> <li>5. Memahami Peraturan perundang-undangan tentang Kenaikan Pangkat dan Jabatan Fungsional.</li> <li>6. Berintegritas, Loyal, Taat, Teliti, Tekun, Cekatan, Kerjasama, Tahan terhadap tekanan.</li> </ul> |
| 4 | Pengawasan internal               | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu.</li> <li>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal.</li> </ul>   |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 3 orang petugas   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Terbitnya Keputusan Kenaikan Jabatan Fungsional Tertentu dan Penetapan Angka Kredit.  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan meningkatkan kinerja pelayanan.   |

### **ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT TENAGA KEPENDIDIKAN**

#### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen              | Uraian  |
|----|-----------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Fotokopi SK Pengangkatan sebagai CPNS.</li> <li>2. Fotokopi SK Pengangkatan sebagai PNS.</li> </ul> |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>3. SK Konversi NIP.</li> <li>4. Fotokopi Karpeg.</li> <li>5. SKP/PPPK selama 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik.</li> <li>6. SK Pangkat terakhir.</li> <li>7. Ijazah Terakhir</li> <li>8. Surat Tanda Lulus Ujian Dinas/Penyesuaian Ijazah</li> </ul> |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | <p>Periode Kenaikan Pangkat adalah 2 (dua) kali dalam setahun yaitu Periode April (diusulkan ke Bagian Kepegawaian paling lambat akhir Januari) dan Periode Oktober (diusulkan ke Bagian Kepegawaian paling lambat akhir Agustus).<br/>Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2</p>            |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 30 hari.  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | -  |
| 5 | Produk Layanan                         | SK Kenaikan Pangkat Tenaga Kependidikan  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian BUK di Rektorat Unila Lt.3.<br/>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125.</p>   |

#### B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.</li> <li>2. UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.</li> <li>3. UU No. 5 tahun 2014 tentang ASN</li> <li>4. PP No 99 Tahun 2000 jo PP No 12 Tahun 2002 tentang kenaikan pangkat.</li> </ul> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)</li> <li>6. ATK</li> </ul>                                 |

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
|   |                                   | 7. Alat Hitung/Kalkulator<br>8. Telepon<br>9. Lemari Arsip  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana              | 1. Pendidikan minimal D3.<br>2. Menguasai Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll).<br>3. Kemampuan Numerik/Menghitung.<br>4. Berintegritas, Taat, Loyal, Teliti, Tekun, Cekatan, Kerjasama, dan Tahan terhadap tekanan. |
| 4 | Pengawasan internal               | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu.<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal .                      |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 5 orang petugas   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Terbitnya Keputusan Kenaikan Pangkat Tenaga Kependidikan, Pengamprahan untuk pembayaran gaji dan pengarsipan.   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan meningkatkan kinerja pelayanan.   |

### **ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN USULAN IZIN BELAJAR TENAGA KEPENDIDIKAN**

#### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen              | Uraian   |
|----|-----------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani dari Dokter.<br>2. Fotokopi Kartu Pegawai.<br>3. Fotokopi Surat Keputusan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS).<br>4. Fotokopi Surat Keputusan PNS.<br>5. Fotokopi Konversi NIP Lama ke NIP Baru kecuali pada pengangkatan CPNS sudah menggunakan NIP Baru.<br>6. Fotokopi Surat Keputusan Pangkat terakhir. |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>7. Penilaian Prestasi Kerja PNS selama 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik.</p> <p>8. Rekomendasi Atasan Langsung (Ketua Jurusan) sesuai dengan Format III B lampiran Permendiknas No 48 Tahun 2009.</p> <p>9. Bukti/Rekomendasi/Keputusan diterima menjadi mahasiswa baru.</p> |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 6 Hari   |
| 4 | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5 | Produk Layanan                         | Terbitnya Keputusan Rektor  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3.</p> <p>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125.</p>   |

#### B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | <p>1. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 48 tahun 2009 tentang Pedoman Pemberian Tugas Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Departemen Nasional.</p> <p>2. Permenristekdikti No.98 Tahun 2016 tentang Pemberian Kuasa dan Delegasi Wewenang Pelaksanaan Kegiatan Administrasi Kepegawaian kepada Pejabat tertentu di lingkungan Kemristekdikti</p> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <p>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</p> <p>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</p> <p>3. Jaringan Internet</p> <p>4. Printer</p> <p>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)</p>   |



|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
|   |                                   | 6. ATK<br>7. Alat Hitung/Kalkulator<br>8. Telepon<br>9. Lemari Arsip   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana              | 1. Minimal lulusan SMA atau sederajat<br>2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran<br>3. Memahami Dasar Hukum Tugas Belajar<br>4. Menguasai Numerik/Hitungan                                    |
| 4 | Pengawasan internal               | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 1 orang petugas  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Terbitnya Keputusan Rektor tentang Izin Belajar  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.                      |

#### **ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN USULAN SATYALENCANA KARYA SATYA**

##### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen                       | Uraian  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | 1. Fotokopi SK CPNS.<br>2. Fotokopi SK PNS.<br>3. Fotokopi SK Jabatan Terakhir.<br>4. Fotokopi Ijazah tertinggi.<br>5. Fotokopi Konversi NIP.<br>6. Fotokopi Penilaian Prestasi Kerja 2 Tahun Terakhir.<br>7. Fotokopi Pernyataan Pertanggungjawaban mutlak.<br>8. Asli Daftar Riwayat Hidup. |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |



|   |  |  |
|---|--|--|
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 30 Hari   |
| 4 | Biaya/Tarif                            | -  |
| 5 | Produk Layanan                         | Terbitnya Piagam dan Medali Satya Lencana dari Kemristekdikti  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3.<br>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125. |

#### B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.</li> <li>2. UU No. 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan.</li> <li>3. PP No. 1 Tahun 2010 tentang Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan.</li> <li>4. PP No. 35 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No.20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan.</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Alat Hitung/Kalkulator</li> <li>8. Telepon</li> <li>9. Lemari Arsip</li> </ol>   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal lulusan D3.</li> <li>2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll).</li> <li>3. Memahami Peraturan Kepegawaian dan Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan.</li> <li>4. Menguasai Numerik/Hitungan.</li> </ol>  |

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
| 4 | Pengawasan internal               | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 1 orang petugas  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Terbitnya Piagam dan Medali Satya Lencana  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.                      |

### ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN USULAN PENERBITAN KARTU PEGAWAI

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Fotokopi SK CPNS.<br>2. Fotokopi SK PNS.<br>3. Fotokopi SK Konversi NIP.<br>4. Fotokopi Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan.<br>5. Fotokopi Surat Nikah.<br>6. Fotokopi Surat Cerai bila Cerai.<br>7. Laporan Perkawinan.<br>8. Daftar Keluarga.<br>9. Fotokopi Daftar Gaji terbaru.<br>10. Surat Pernyataan melaksanakan Tugas.<br>11. Pasfoto 2x3 sebanyak 2 lembar. |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 30 Hari   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada  |
| 5  | Produk Layanan                         | Terbitnya Kartu Pegawai ke Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di<br>Rektorat Unila Lt. 3<br>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan<br>125 |
|--|--|--|

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                                 | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Dasar Hukum                              | 1. UU No. 5 Tahun 2014 tentang ASN<br>2. PP No. 98 Tahun 2000 Jo PP No. 11<br>Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat.  |
| 2  | Sarana prasarana, dan/<br>atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran<br>(Microsoft Office dll)<br>3. Jaringan Internet<br>4. Printer<br>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)<br>6. ATK<br>7. Alat Hitung/Kalkulator<br>8. Telepon<br>9. Lemari Arsip |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                     | 1. Minimal lulusan D3<br>2. Menguasai penggunaan aplikasi<br>perkantoran (Microsoft Office dll)<br>3. Memahami Dasar Hukum<br>4. Menguasai Numerik/Hitungan   |
| 4  | Pengawasan internal                      | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan<br>langsung secara berjenjang<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga<br>Pembelajaran dan Penjaminan Mutu<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan<br>Pengawasan Internal   |
| 5  | Jumlah pelaksana                         | 1 orang petugas   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan<br>keselamatan     | Terbitnya Kartu Pegawai dari Kementerian<br>Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi.   |
| 7  | Evaluasi kinerja<br>pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini<br>dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun.<br>Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan<br>untuk panitia dalam meningkatkan kinerja<br>pelayanan.   |

**ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN USULAN PENERBITAN KARTU ISTRI/SUAMI**

**A. Service Delivery**

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotokopi SK CPNS.</li> <li>2. Fotokopi SK PNS.</li> <li>3. Fotokopi SK Konversi NIP.</li> <li>4. Fotokopi Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan.</li> <li>5. Fotokopi Surat Nikah.</li> <li>6. Fotokopi Surat Cerai bila Cerai.</li> <li>7. Laporan Perkawinan.</li> <li>8. Daftar Keluarga.</li> <li>9. Fotokopi Daftar Gaji terbaru.</li> <li>10. Surat Pernyataan melaksanakan Tugas.</li> <li>11. Pasfoto 2x3 sebanyak 2 lembar.</li> </ol> |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 30 Hari   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -  |
| 5  | Produk Layanan                         | Terbitnya Kartu Istri atau Kartu Suami dari Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3.</p> <p>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125.</p>  |

**B. Manufakturing**

| NO | Komponen    | Uraian   |
|----|-------------|--|
| 1  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 5 Tahun 2014 tentang ASN</li> <li>2. PP No. 98 Tahun 2000 Jo PP No. 11 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat.</li> <li>3. Kep. Ka. BKN No. 115.a/KEP/1983 jo Kep. Ka. BKN No. 007/KEP/1988</li> </ol> |

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
|   |                                       | tentang Kartu Istri dan Kartu Suami Pegawai Negeri Sipil.  |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Alat Hitung/Kalkulator</li> <li>8. Telepon</li> <li>9. Lemari Arsip</li> </ol> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal lulusan D3</li> <li>2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Memahami Dasar Hukum</li> <li>4. Menguasai Numerik/Hitungan</li> </ol>   |
| 4 | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu</li> <li>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal</li> </ol>   |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terbitnya Kartu Istri atau Kartu Suami dari Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi.  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |

### **ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN USULAN PENSIUN TENAGA KEPENDIDIKAN**

#### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen              | Uraian  |
|----|-----------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Usulan Pensiun.</li> <li>2. Fotokopi SK CPNS.</li> <li>3. Fotokopi SK PNS.</li> <li>4. Fotokopi Karpeg.</li> <li>5. Fotokopi SK Konversi NIP</li> </ol> |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>6. Fotokopi Keputusan dalam pangkat dan atau golongan terakhir.</p> <p>7. Fotokopi SK Kenaikan Gaji Berkala terakhir.</p> <p>8. Daftar Perseorangan Calon Pensiun (DPCP).</p> <p>9. Fotokopi DP3 dua tahun terakhir.</p> <p>10. Fotokopi Surat Nikah.</p> <p>11. Fotokopi Kartu Keluarga.</p> <p>12. Fotokopi Akte Kelahiran Anak.</p> <p>13. Pasfoto 3x4 sebanyak 8 lembar.</p> <p>14. Surat Pernyataan tidak Pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang atau berat dalam 1 (satu tahun terakhir dari Pejabat Pembina Kepegawaian.</p> |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | <p>Pegawai Negeri Sipil yang telah mencapai Batas Usia Pensiun dapat diberikan kenaikan pangkat pengabdian setingkat lebih tinggi</p> <p>Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2</p>   |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 30 Hari  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5 | Produk Layanan                         | Terbitnya Keputusan Pensiun Dosen dari Badan Kepegawaian Negara.  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3.</p> <p>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125.</p>   |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian   |
|----|-------------|--|
| 1  | Dasar Hukum | <p>1. UU No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.</p> <p>2. PP No. 9 Tahun 2003 tentang wewenang pengangkatan pemindahan dan pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.</p> <p>3. PP No. 9 Tahun 2000 tentang kenaikan pangkat PNS.</p> |



|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
|   |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>4. PP No 12 Tahun 2002 tentang Perubahan atas PP No.9 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat.</li> <li>5. PP No 13 Tahun 2002 tentang Perubahan atas PP No. 100 Tahun 2000 tentang Pengangkatan PNS dalam Jabatan Struktural.</li> <li>6. PP 11 Tahun 2017 tentang Manajemen ASN</li> </ul>                        |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Alat Hitung/Kalkulator</li> <li>8. Telepon</li> <li>9. Lemari Arsip</li> </ul> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal lulusan D3</li> <li>2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Memahami Dasar Hukum</li> <li>4. Menguasai Numerik/Hitungan</li> </ul>   |
| 4 | Pengawasan internal                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu</li> <li>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal</li> </ul>   |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 3 orang petugas  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terbitnya SK Pensiun dari BKN  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |

## ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN USULAN PENERBITAN KARTU TASPEN

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Fotokopi SK CPNS.<br>2. KP4 atau Model C.<br>3. Fotokopi Daftar Gaji terbaru.<br>4. Surat Pernyataan melaksanakan Tugas.  |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -  |
| 5  | Produk Layanan                         | Terbitnya Kartu Taspen   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3.<br>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125. |

### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. UU No 5 Tahun 2014 Tentang ASN<br>2. UU No 11 tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda Duda Pegawai.<br>3. PP No. 37 Tahun 2014 tentang penetapan Pokok Pensiun PNS dan Janda Dudanya.<br>4. PP No. 25 tahun 1981 tentang Peserta Asuransi Sosial PNS pada PT. Taspen (persero). |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)<br>3. Jaringan Internet<br>4. Printer<br>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)<br>6. ATK<br>7. Alat Hitung/Kalkulator<br>8. Telepon   |

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
|   |                                   | 9. Lemari Arsip  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana              | 1. Minimal lulusan D3<br>2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll).<br>3. Memahami Dasar Hukum Taspen<br>4. Menguasai Numerik/Hitungan                                   |
| 4 | Pengawasan internal               | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 1 orang petugas  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Terbitnya Kartu Taspen   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.                      |

#### **ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN KENAIKAN GAJI BERKALA DOSEN**

##### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen                       | Uraian   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | 1. SK Gaji berkala terakhir atau SK Kenaikan Pangkat terakhir.<br>2. SK CPNS bagi yang belum pernah terbit Kenaikan Gaji Berkala.<br>3. Daftar/Tabel Gaji sesuai PP No 30 Tahun 2015<br>4. Kontrol Daftar Dosen yang waktunya Kenaikan Gaji Berkala. |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Maksimal 10 Hari Kerja   |
| 4  | Biaya/Tarif                    | Tidak Ada  |
| 5  | Produk Layanan                 | Surat Keputusan Kenaikan Gaji Berkala  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3</p> <p>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125</p> |
|---|--|---|

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PP No. 16 Tahun 1994 tentang jabatan fungsional PNS</li> <li>2. PP No. 99 Tahun 2000 jo PP No.12 Tahun 2002 Tentang Kenaikan Pangkat PNS.</li> <li>3. PP No. 30 Tahun 2015 tentang Penyesuaian Gaji PNS.</li> <li>4. SE Kepala BKN No. 12 Tahun 2002 tentang Ketentuan Teknis Kenaikan Pangkat PNS.</li> <li>5. Permenristekdikti No. 98 Tahun 2016 tentang Pejabat yang menandatangani Kenaikan Gaji Berkala.</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Alat Hitung/ Kalkulator</li> <li>8. Telepon</li> <li>9. Lemari Arsip</li> </ol>   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Menguasai Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Kemampuan Numerik (Menghitung)</li> <li>4. Memahami Peraturan perundang-undangan tentang Kenaikan Pangkat dan Penggajian.</li> </ol>  |

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
|   |                                   | 5. Berintegritas, Taat, Loyal, Teliti, Tekun, Cekatan, Kerjasama, dan Tahan terhadap tekanan.  |
| 4 | Pengawasan internal               | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu.<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal . |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 5 orang petugas  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Terbitnya Keputusan Kenaikan Gaji Berkala Dosen, Pengamprahan untuk pembayaran gaji dan Pengarsipan.   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan meningkatkan kinerja pelayanan.  |

#### **ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN KENAIKAN JABATAN FUNGSIONAL DOSEN**

##### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen              | Uraian   |
|----|-----------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Pengantar Usulan Usulan Penilaian Angka Kredit.<br>2. SK CPNS.<br>3. SK PNS.<br>4. SK Konversi NIP.<br>5. SK Karpeg.<br>6. SK Jab Fung Terakhir.<br>7. SK Pangkat Terakhir.<br>8. DP3/PPPK PNS 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik.<br>9. SK Tugas Belajar<br>10. SK Pengaktifan setelah Tugas Belajar.<br>11. Sertifikat Profesi Dosen.<br>12. Fotokopi Ijazah.<br>13. Daftar Usulan Penilaian Angka Kredit (DUPAK) sebanyak 15 rangkap.<br>14. Semua Bukti Data Dukung DUPAK atau Bukti fisik Pendidikan Pengajaran, Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Unsur Penunjang. |



|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | 15. Surat Pernyataan Melaksanakan Pendidikan dan Pengajaran.<br>16. Surat Pernyataan Melaksanakan Penelitian<br>17. Peer Review Karya Ilmiah.<br>18. Surat Pernyataan Melaksanakan Pengabdian Masyarakat.<br>19. Surat Pernyataan Melaksanakan Unsur Penunjang. |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2 .  |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 30 Hari.   |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada.  |
| 5 | Produk Layanan                         | SK Kenaikan Jabatan Fungsional dan Penilaian Angka Kredit.  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian BUK di Rektorat Unila Lt.3.<br><br>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125.  |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Undang-undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.<br>2. Kep Menkowsabngpan No.38/Kep/MK.Waspan/8/1999<br>3. Permenpan RB No. 17 Tahun 2013 jo 46 Tahun 2013.                |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll<br>3. Jaringan Interne<br>4. Printer<br>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)<br>6. ATK |





|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
|   |                                   | 7. Alat Hitung/Kalkulator<br>8. Telepon<br>9. Lemari Arsip  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana              | 1. Pendidikan minimal D3<br>2. Menguasai aplikasi olah perkantoran (Microsoft Office dll)<br>3. Kemampuan Numerik<br>4. Pengalaman Kerja dibidang administrasi Kepegawaian.<br>5. Memahami Peraturan perundang-undangan tentang Kenaikan Pangkat dan Jabatan Fungsional Dosen.<br>6. Berintegritas, Loyal, Taat, Teliti, Tekun, Cekatan, Kerjasama, Tahan terhadap tekanan. |
| 4 | Pengawasan internal               | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu.<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal.   |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 5 orang petugas   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Terbitnya Keputusan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen dan Penetapan Angka Kredit serta Pengamprahan untuk pembayaran gaji.  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan meningkatkan kinerja pelayanan.   |

### ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN KENAIKAN PANGKAT DOSEN

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen              | Uraian  |
|----|-----------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Fotokopi SK Pengangkatan sebagai CPNS.<br>2. Fotokopi SK Pengangkatan sebagai PNS. |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | 3. SK Konversi NIP.<br>4. Fotokopi Karpeg.<br>5. DP3/PPPK selama 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik.<br>6. SK Pangkat terakhir.<br>7. SK Jabatan Fungsional terbaru.<br>8. Penilaian Angka Kredit terbaru.   |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Periode Kenaikan Pangkat adalah 2 (dua) kali dalam setahun yaitu Periode April (diusulkan ke Bagian Kepegawaian paling lambat akhir Januari) dan Periode Oktober (diusulkan ke Bagian Kepegawaian paling lambat akhir Juli).<br><br>Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2 . |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 30 hari.  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada.   |
| 5 | Produk Layanan                         | SK Kenaikan Pangkat Dosen.   |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian BUK di Rektorat Unila Lt.3.<br><br>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125.   |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | 1. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.<br>2. UU No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.<br>3. UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.<br>4. PP No 99 Tahun 2000 jo PP No 12 Tahun 2002 tentang kenaikan pangkat. |



|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
|   |                                       | 5. Permenpan RB 17 jo 46 Tahun 2013 tentang Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya.  |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Alat Hitung/Kalkulator</li> <li>8. Telepon</li> <li>9. Lemari Arsip</li> </ol> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3.</li> <li>2. Menguasai Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll).</li> <li>3. Kemampuan Numerik/Menghitung.</li> </ol>   |
|   |                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Memahami Peraturan perundang-undangan tentang Kenaikan Pangkat dan Jabatan Fungsional Dosen.</li> <li>5. Berintegritas, Taat, Loyal, Teliti, Tekun, Cekatan, Kerjasama, dan Tahan terhadap tekanan.</li> </ol>   |
| 4 | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu.</li> <li>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal .</li> </ol>   |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 5 orang petugas  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terbitnya Keputusan Kenaikan Pangkat Dosen, Pengamprahan untuk pembayaran gaji dan pengarsipan.  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan meningkatkan kinerja pelayanan.  |

## ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN USULAN TUGAS BELAJAR DOSEN

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani dari Dokter.</li><li>2. Fotokopi Kartu Pegawai.</li><li>3. Fotokopi Surat Keputusan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS).</li><li>4. Fotokopi Surat Keputusan PNS.</li><li>5. Fotokopi Konversi NIP Lama ke NIP Baru kecuali pada pengangkatan CPNS sudah menggunakan NIP Baru.</li><li>6. Fotokopi Surat Keputusan Pangkat terakhir.</li><li>7. Fotokopi Surat Keputusan Jabatan Fungsional terakhir.</li><li>8. Penilaian Prestasi Kerja PNS selama 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik.</li><li>9. Fotokopi KP4.</li><li>10. Fotokopi Akta Nikah.</li><li>11. Rekomendasi Atasan Langsung (Ketua Jurusan) sesuai dengan Format III B lampiran Permendiknas No 48 Tahun 2009.</li><li>12. Surat Jaminan Pembiayaan.</li><li>13. Surat Keterangan Ketua Jurusan bahwa bidang studi yang ditempuh diperlukan organisasi dan linier.</li><li>14. Bukti/Rekomendasi/Keputusan diterima menjadi mahasiswa baru.</li><li>15. Surat Pernyataan Dekan sesuai dengan Permendiknas No.48 Tahun 2009 Bab VI.</li><li>16. Surat Persetujuan dari Sekretariat Negara (SP-SETNEG) bila akan studi di luar negeri.</li><li>17. Surat Perjanjian Tugas Belajar dengan Rektor</li></ol> |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 30 Hari  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada   |
| 5 | Produk Layanan                         | Terbitnya Keputusan Tugas Belajar dari Kemristekdikti   |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3.</p> <p>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125.</p> |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden NO 12 Tahun 1961 tentang Pemberian Tugas Belajar</li> <li>2. Keputusan Menteri Pertama No 224 Tahun 1961 tentang Peraturan Pelaksanaan Tentang Pemberian Tugas Belajar di Dalam dan Luar Negeri.</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 48 tahun 2009 tentang Pedoman Pemberian Tugas Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Departemen Nasional.</li> <li>4. Permenristekdikti No.98 Tahun 2016 tentang Pemberian Kuasa dan Delegasi Wewenang Pelaksanaan Kegiatan Administrasi Kepegawaian kepada Pejabat tertentu di lingkungan Kemristekdikti</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Alat Hitung/Kalkulator</li> </ol>  |

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
|   |                                   | 8. Telepon<br>9. Lemari Arsip  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana              | 1. Minimal lulusan SMA atau sederajat<br>2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran<br>3. Memahami Dasar Hukum Tugas Belajar<br>4. Menguasai Numerik/Hitungan                                    |
| 4 | Pengawasan internal               | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 1 orang petugas  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Terbitnya Keputusan Menteri tentang Tugas Belajar  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.                      |

#### **ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN USULAN IZIN BELAJAR ATAS BIAYA SENDIRI**

##### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen              | Uraian  |
|----|-----------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani dari Dokter.<br>2. Fotokopi Kartu Pegawai.<br>3. Fotokopi Surat Keputusan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS).<br>4. Fotokopi Surat Keputusan PNS.<br>5. Fotokopi Konversi NIP Lama ke NIP Baru kecuali pada pengangkatan CPNS sudah menggunakan NIP Baru.<br>6. Fotokopi Surat Keputusan Pangkat terakhir.<br>7. Fotokopi Surat Keputusan Jabatan terakhir.<br>8. Penilaian Prestasi Kerja PNS selama 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik. |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>9. Rekomendasi Atasan Langsung bahwa belajar/kuliah mempunyai hubungan pekerjaan dan sesuai dengan kebutuhan dan pengembangan organisasi.</p> <p>10. Bukti/Rekomendasi/Keputusan diterima menjadi mahasiswa baru dan Bukti Akreditasi Program Studi.</p> <p>11. Surat Pernyataan bahwa biaya pendidikan ditanggung sendiri, tidak meninggalkan tugas kedinasan sehari-hari, tidak menuntut kenaikan pangkat jika tidak sesuai dengan kebutuhan organisasi.</p> <p>12. Surat Pernyataan Jaminan Pembiayaan.</p> |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 30 Hari  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada   |
| 5 | Produk Layanan                         | Terbitnya Keputusan Izin Belajar atas biaya sendiri   |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3.</p> <p>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125.</p>   |

#### B. Manufaktur

| NO | Komponen    | Uraian   |
|----|-------------|--|
| 1  | Dasar Hukum | <p>1. Peraturan Presiden NO 12 Tahun 1961 tentang Pemberian Tugas Belajar.</p> <p>2. Keputusan Menteri Pertama No 224 Tahun 1961 tentang Peraturan Pelaksanaan Tentang Pemberian Tugas Belajar di Dalam dan Luar Negeri.</p> |



|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
|   |                                       | 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 48 tahun 2009 tentang Pedoman Pemberian Tugas Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Departemen Nasional.   |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)<br>3. Jaringan Internet<br>4. Printer<br>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)<br>6. ATK<br>7. Alat Hitung/Kalkulator<br>8. Telepon<br>9. Lemari Arsip |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Minimal lulusan D3.<br>2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran.<br>3. Memahami Dasar Hukum Tugas Belajar.<br>4. Menguasai Numerik/Hitungan.  |
| 4 | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu.<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal.  |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terbitnya Keputusan tentang Izin Belajar atas Biaya Sendiri.   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |

### **ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN USULAN PENGAKTIFAN SETELAH TUGAS BELAJAR DOSEN**

#### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen              | Uraian   |
|----|-----------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Fotokopi Kartu Pegawai<br>2. Fotokopi Surat Keputusan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>3. Fotokopi Surat Keputusan PNS</p> <p>4. Fotokopi Konversi NIP Lama ke NIP Baru kecuali pada pengangkatan CPNS sudah menggunakan NIP Baru.</p> <p>5. Fotokopi Surat Keputusan Pangkat terakhir</p> <p>6. Fotokopi Surat Keputusan Jabatan Fungsional terakhir</p> <p>7. DP3/Penilaian Prestasi Kerja PNS selama 2 tahun terakhir.</p> <p>8. Fotokopi Surat Persetujuan dari Sekretariat Negara bagi yang studi luar negeri</p> <p>9. Fotokopi Keputusan Tugas Belajar.</p> <p>10. Surat Pembebasan Sementara Jabatan Fungsional Dosen</p> <p>11. Surat Keterangan Lulus atau Ijazah</p> <p>12. Penyetaraan Ijazah bagi lulusan Perguruan Tinggi luar negeri.</p> <p>13. Asli laporan tertulis.</p> <p>Jika masa studi tidak tepat waktu maka harus ada:</p> <p>14. Berita Acara Pemeriksaan</p> <p>15. Laporan Hasil Pemeriksaan Pembinaan/Sanksi</p> |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 30 Hari  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada   |
| 5 | Produk Layanan                         | Terbitnya Keputusan Pengaktifan kembali setelah Tugas Belajar   |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3</p> <p>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125</p>   |

B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Presiden N0 12 Tahun 1961 tentang Pemberian Tugas Belajar</li> <li>2. Keputusan Menteri Pertama No 224 Tahun 1961 tentang Peraturan Pelaksanaan Tentang Pemberian Tugas Belajar di Dalam dan Luar Negeri.</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 48 tahun 2009 tentang Pedoman Pemberian Tugas Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Departemen Nasional.</li> <li>4. Permenristekdikti No.98 Tahun 2016 tentang Pemberian Kuasa dan Delegasi Wewenang Pelaksanaan Kegiatan Administrasi Kepegawaian kepada Pejabat tertentu di lingkungan Kemristekdikti</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Alat Hitung/Kalkulator</li> <li>8. Telepon</li> <li>9. Lemari Arsip</li> </ol>  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal lulusan D3.</li> <li>2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran</li> <li>3. Memahami Dasar Hukum Tugas Belajar</li> <li>4. Menguasai Numerik/Hitungan</li> </ol>  |
| 4  | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu</li> <li>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal</li> </ol>  |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas   |

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Terbitnya Keputusan Pengaktifan setelah Tugas Belajar   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |

## ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN USULAN PERPANJANGAN TUGAS BELAJAR DOSEN

### A. Service Delivery

| NO | Komponen              | Uraian  |
|----|-----------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengajuan usul Perpanjangan Tugas Belajar oleh pegawai pelajar diajukan ke pejabat yang berwenang lewat heirarki yang ada minimal 6 (enam) bulan sebelum masa studi tugas belajar berakhir.</li> <li>2. Fotokopi Kartu Pegawai.</li> <li>3. Fotokopi Surat Keputusan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS).</li> <li>4. Fotokopi Surat Keputusan PNS.</li> <li>5. Fotokopi Konversi NIP Lama ke NIP Baru kecuali pada pengangkatan CPNS sudah menggunakan NIP Baru.</li> <li>6. Fotokopi Surat Keputusan Pangkat terakhir.</li> <li>7. Fotokopi Surat Keputusan Jabatan Fungsional terakhir.</li> <li>8. Penilaian Prestasi Kerja PNS selama 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik.</li> <li>9. Fotokopi Keputusan Tugas Belajar.</li> <li>10. Surat Pembebasan Sementara Jabatan Fungsional Dosen.</li> <li>11. Rekomendasi dari Pimpinan Perguruan Tinggi tempat belajar/studi tentang perpanjangan studi.</li> <li>12. Persetujuan dari Sekretariat Negara tentang perpanjangan studi bagi studi di luar negeri.</li> </ol> |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>13. Rekomendasi Pimpinan Unit Kerja atau Atasan Langsung (Ketua Jurusan) tentang perpanjangan tugas belajar.</p> <p>14. Surat Jaminan Perpanjangan Pembiayaan Tugas Belajar.</p> <p>15. Berita Acara Pemeriksaan (karena tidak tepat waktu menyelesaikan studinya).</p> <p>16. Laporan Hasil Pemeriksaan (karena tidak tepat waktu menyelesaikan studinya).</p> <p>17. Pembinaan/Sanksi (karena tidak tepat waktu menyelesaikan studinya).</p> <p>18. Surat Perjanjian Perpanjangan Tugas Belajar dengan Rektor.</p> |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 30 Hari  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada   |
| 5 | Produk Layanan                         | Terbitnya Keputusan Perpanjangan Tugas Belajar dari Kemristekdikti  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3</p> <p>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125</p>   |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian   |
|----|-------------|--|
| 1  | Dasar Hukum | <p>1. Peraturan Presiden N0 12 Tahun 1961 tentang Pemberian Tugas Belajar.</p> <p>2. Keputusan Menteri Pertama No 224 Tahun 1961 tentang Peraturan Pelaksanaan Tentang Pemberian Tugas Belajar di Dalam dan Luar Negeri.</p> |

|   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
|   |                                       | <p>3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 48 tahun 2009 tentang Pedoman Pemberian Tugas Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Departemen Nasional.</p> <p>4. Permenristekdikti No.98 Tahun 2016 tentang Pemberian Kuasa dan Delegasi Wewenang Pelaksanaan Kegiatan Administrasi Kepegawaian kepada Pejabat tertentu di lingkungan Kemristekdikti.</p> |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <p>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</p> <p>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</p> <p>3. Jaringan Internet</p> <p>4. Printer</p> <p>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)</p> <p>6. ATK</p> <p>7. Alat Hitung/Kalkulator</p> <p>8. Telepon</p> <p>9. Lemari Arsip</p>   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | <p>1. Minimal lulusan D3.</p> <p>2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran.</p> <p>3. Memahami Dasar Hukum Tugas Belajar.</p> <p>4. Menguasai Numerik/Hitungan.</p>  |
| 4 | Pengawasan internal                   | <p>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</p> <p>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu</p> <p>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal</p>   |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terbitnya Keputusan Menteri tentang Perpanjangan Tugas Belajar  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.   |

## ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN USULAN SATYA LENCANA KARYA SATYA

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Fotokopi SK CPNS.<br>2. Fotokopi SK PNS.<br>3. Fotokopi SK Jabatan Terakhir.<br>4. Fotokopi Ijazah tertinggi.<br>5. Fotokopi Konversi NIP.<br>6. Fotokopi Penilaian Prestasi Kerja 2 Tahun Terakhir.<br>7. Fotokopi Pernyataan Pertanggungjawaban mutlak.<br>8. Asli Daftar Riwayat Hidup. |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 30 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada   |
| 5  | Produk Layanan                         | Terbitnya Piagam dan Medali Satya Lencana dari Kemristekdikti   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3.<br><br>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125.  |

### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian   |
|----|-------------|--|
| 1  | Dasar Hukum | 1. UU No.8 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian.<br>2. UU No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. |

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
|   |                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. UU No. 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan.</li> <li>4. PP No. 1 Tahun 2010 tentang Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan.</li> <li>5. PP No. 35 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No.20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan.</li> </ol>                     |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Alat Hitung/Kalkulator</li> <li>8. Telepon</li> <li>9. Lemari Arsip</li> </ol> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal lulusan D3.</li> <li>2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll).</li> <li>3. Memahami Peraturan Kepegawaian dan Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan.</li> <li>4. Menguasai Numerik/Hitungan.</li> </ol>  |
| 4 | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu</li> <li>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal</li> </ol>   |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terbitnya Piagam dan Medali Satya Lencana  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |





**ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN USULAN PENERBITAN KARTU PEGAWAI (DOSEN)**

**A. Service Delivery**

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotokopi SK CPNS.</li> <li>2. Fotokopi SK PNS.</li> <li>3. Fotokopi SK Konversi NIP.</li> <li>4. Fotokopi Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan.</li> <li>5. Fotokopi Surat Nikah.</li> <li>6. Fotokopi Surat Cerai bila Cerai.</li> <li>7. Laporan Perkawinan.</li> <li>8. Daftar Keluarga.</li> <li>9. Fotokopi Daftar Gaji terbaru.</li> <li>10. Surat Pernyataan melaksanakan Tugas.</li> <li>11. Pasfoto 2x3 sebanyak 2 lembar.</li> </ol> |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada  |
| 5  | Produk Layanan                         | Terbitnya Kartu Pegawai ke Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3</p> <p>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125</p>  |

**B. Manufakturing**

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. UU No. 8 Tahun 1974 jo UU No.43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian</li> </ol> |



|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
|   |                                       | 2. PP No. 98 Tahun 2000 Jo PP No. 11 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat.  |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)<br>3. Jaringan Internet<br>4. Printer<br>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)<br>6. ATK<br>7. Alat Hitung/Kalkulator<br>8. Telepon<br>9. Lemari Arsip |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Minimal lulusan D3<br>2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll)<br>3. Memahami Dasar Hukum<br>4. Menguasai Numerik/Hitungan   |
| 4 | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal   |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terbitnya Kartu Pegawai dari Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi.   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |

#### **ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN USULAN PENERBITAN KARTU ISTRI/SUAMI**

##### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen              | Uraian   |
|----|-----------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Fotokopi SK CPNS.<br>2. Fotokopi SK PNS.<br>3. Fotokopi SK Konversi NIP.<br>4. Fotokopi Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan.<br>5. Fotokopi Surat Nikah. |



|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | 6. Fotokopi Surat Cerai bila Cerai.<br>7. Laporan Perkawinan.<br>8. Daftar Keluarga.<br>9. Fotokopi Daftar Gaji terbaru.<br>10. Surat Pernyataan melaksanakan Tugas.<br>11. Pasfoto 2x3 sebanyak 2 lembar.                         |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 Hari  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada  |
| 5 | Produk Layanan                         | Terbitnya Kartu Istri atau Kartu Suami dari Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi   |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3.<br><br>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125. |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. UU No. 8 Tahun 1974 jo UU No.43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian<br>2. PP No. 98 Tahun 2000 Jo PP No. 11 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat.<br>3. Kep. Ka. BKN No. 115.a/KEP/1983 jo Kep. Ka. BKN No. 007/KEP/1988 tentang Kartu Istri dan Kartu Suami Pegawai Negeri Sipil. |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)<br>3. Jaringan Internet  |

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
|   |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>4. Printer</li> <li>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Alat Hitung/Kalkulator</li> <li>8. Telepon</li> <li>9. Lemari Arsip</li> </ul>   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana              | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal lulusan D3</li> <li>2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Memahami Dasar Hukum</li> <li>4. Menguasai Numerik/Hitungan</li> </ul>                                     |
| 4 | Pengawasan internal               | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu</li> <li>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal</li> </ul> |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 1 orang petugas  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Terbitnya Kartu Istri atau Kartu Suami dari Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi.  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |

### ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN USULAN PENSIUN DOSEN

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen              | Uraian   |
|----|-----------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Usulan Pensiun.</li> <li>2. Fotokopi SK CPNS.</li> <li>3. Fotokopi SK PNS.</li> <li>4. Fotokopi Karpeg.</li> <li>5. Fotokopi SK Konversi NIP</li> <li>6. Fotokopi Keputusan dalam pangkat dan atau golongan terakhir.</li> <li>7. Fotokopi SK Kenaikan Gaji Berkala terakhir.</li> <li>8. Daftar Perseorangan Calon Pensiun (DPCP).</li> </ul> |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | <p>9. Fotokopi DP3 dua tahun terakhir.</p> <p>10. Fotokopi Surat Nikah.</p> <p>11. Fotokopi Kartu Keluarga.</p> <p>12. Fotokopi Akte Kelahiran Anak.</p> <p>13. Pasfoto 4x6 sebanyak 5 lembar.</p> <p>14. Surat Pernyataan tidak Pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang atau berat dalam 1 (satu) tahun terakhir dari Pejabat Pembina Kepegawaian.</p> |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | <p>Pegawai Negeri Sipil yang telah mencapai Batas Usia Pensiun dapat diberikan kenaikan pangkat pengabdian setingkat lebih tinggi</p> <p>Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2</p>   |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 15 Hari  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada   |
| 5 | Produk Layanan                         | Terbitnya Keputusan Pensiun Dosen dari Badan Kepegawaian Negara.  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3.</p> <p>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125.</p>   |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian   |
|----|-------------|--|
| 1  | Dasar Hukum | <p>1. UU No.43 Thn 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian .</p> <p>2. UU No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.</p> <p>3. PP No. 9 Tahun 2003 tentang wewenang pengangkatan pemindahan dan pemberhentian Pegawai Negeri Sipil.</p> <p>4. PP No. 9 Tahun 2000 tentang kenaikan pangkat PNS.</p> |



|   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
|   |                                       | <p>5. PP No 12 Tahun 2002 tentang Perubahan atas PP No.9 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat.</p> <p>6. PP No 13 Tahun 2002 tentang Perubahan atas PP No. 100 Tahun 2000 tentang Pengangkatan PNS dalam Jabatan Struktural.</p>   |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <p>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</p> <p>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</p> <p>3. Jaringan Internet</p> <p>4. Printer</p> <p>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)</p> <p>6. ATK</p> <p>7. Alat Hitung/Kalkulator</p> <p>8. Telepon</p> <p>9. Lemari Arsip</p> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | <p>1. Minimal lulusan D3</p> <p>2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll)</p> <p>3. Memahami Dasar Hukum</p> <p>4. Menguasai Numerik/Hitungan</p>   |
| 4 | Pengawasan internal                   | <p>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</p> <p>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu</p> <p>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal</p>   |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terbitnya SK Pensiun dari BKN   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.   |

## ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN USULAN PENERBITAN KARTU TASPEN

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Fotokopi SK CPNS.<br>2. KP4 atau Model C.<br>3. Fotokopi Daftar Gaji terbaru.<br>4. Surat Pernyataan melaksanakan Tugas.  |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada  |
| 5  | Produk Layanan                         | Terbitnya Kartu Taspen   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian Biro Umum dan Keuangan di Rektorat Unila Lt. 3.<br><br>Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125. |

### B. Manufaktur

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | 1. UU No 43 Thn 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.<br>2. UU No 11 tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda Duda Pegawai.<br>3. PP No. 37 Tahun 2014 tentang penetapan Pokok Pensiun PNS dan Janda Dudanya.<br>4. PP No. 25 tahun 1981 tentang Peserta Asuransi Sosial PNS pada PT. Taspen (persero). |

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</li> <li>3. Jaringan Internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Alat pemindai dokumen (Scanner)</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Alat Hitung/Kalkulator</li> <li>8. Telepon</li> <li>9. Lemari Arsip</li> </ol> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimal lulusan D3</li> <li>2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll).</li> <li>3. Memahami Dasar Hukum Taspen</li> <li>4. Menguasai Numerik/Hitungan</li> </ol>   |
| 4 | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu</li> <li>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal</li> </ol>   |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terbitnya Kartu Taspen   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |

#### **ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN PEMBAYARAN SPP/UKT TERLAMBAT**

##### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen              | Uraian  |
|----|-----------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari Fakultas</li> <li>2. Dilampiri dokumen administrasi:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Foto copy slip pembayaran (Operasional)</li> </ol> </li> <li>3. Bagi yang sudah habis masa studi:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tidak Pra/DO akademik (Surat keterangan aktif kuliah dari Wakil Dekan Bidang Akademik)</li> </ol> </li> </ol> |



|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | b. Melampirkan surat keterangan perpanjangan studi<br>c. Dokumen pendukung lainnya.   |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | 10 menit  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada   |
| 5 | Produk Layanan                         | Slip Bukti pembayaran SPP/UKT atau tagihan pembayaran (di bank)   |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan dan saran lewat kotak aduan<br>2. Saran dan pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Bagian Keuangan. |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara<br>2. Undang-undang Nomor 15 tahun 2004 tentang Pemeriksaan, Pengelolaan dan tanggung Jawab Keuangan Negara<br>3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi<br>4. Peraturan Pemerintah Nomor 23/2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK BLU)<br>5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 129/KMK.05/2009 tanggal 29 April 2009 Universitas Lampung Badan Layanan Umum (PK BLU)<br>6. Peraturan Pemerintah Nomor Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara |

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
|   |                                       | <p>7. Peraturan Mendikbud Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung</p> <p>8. Keputusan Rektor Unila No 864/UN26/KU/2017 tentang Pemberian Keringanan, Pembebasan dan Sanksi Bagi Mahasiswa Program Diploma, Sarjana (S1) dan Pascasarjana (S2 dan S3) Universitas Lampung Terkait Pemabayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) atau Uang Kuliah Mahasiswa</p>  |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <p>1. Ruang pelayanan yang representatif</p> <p>2. Komputer</p> <p>3. Aplikasi Berbasis Web</p>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | <p>Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb:</p> <p>1. Pendidikan minimal D3</p> <p>2. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti.</p> <p>Kompetensi Bidang:</p> <p>1. Berorientasi pada pelayanan</p> <p>2. Emaptik</p> <p>3. Komunikatif</p> <p>4. Perbaikan terus-menerus</p> <p>5. Semangat untuk berprestasi.</p> <p>Kompetensi Skill:</p> <p>SDM yang memiliki keterampilan dan pengetahuan komputer (TIK) dan aplikasi SILOKET</p> |
| 4 | Pengawasan internal                   | <p>1. Kasubbag PNPB atasan langsung</p> <p>2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan dari Inspektorat/ Eksternal.</p>   |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | <p>1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan serta pendokumentasian 2 Orang.</p> <p>2. Petugas Uplod tagihan dan validasi ke aplikasi SILOKET 1 orng.</p>   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | <p>1. Proses Upload tagihan pemabayaran (ke bank) yang diterbitkan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>2. Tagihan/Upload pembayaran (ke bank) yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara legal.</p>  |



|   |                            |   |
|---|----------------------------|---|
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dan Pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan.</li> <li>2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II.</li> <li>3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan.</li> </ol> |
|---|----------------------------|---|

#### **ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN VALIDASI SPP/UKT PEMBAYARAN TERLAMBAT**

##### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Slip pembayaran asli</li> <li>2. Dilampiri dokumen administrasi               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Foto copy slip pembayaran</li> </ol> </li> </ol> |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | 10 menit   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada  |
| 5  | Produk Layanan                         | Slip Bukti pembayaran SPP/UKT dan validasi KRS mahasiswa   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan dan saran lewat kotak aduan</li> <li>2. Saran dan pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Bagian Keuangan BUK.</li> </ol>                            |

##### **B. Manufaktur**

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara |





|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
|   |                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Undang-undang Nomor 15 tahun 2004 tentang Pemeriksaan, Pengelolaan dan tanggung Jawab Keuangan Negara</li> <li>3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 23/2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK BLU)</li> <li>5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 129/KMK.05/2009 tanggal 29 April 2009 Universitas Lampung Badan Layanan Umum (PK BLU)</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara</li> <li>7. Peraturan Mendikbud Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung</li> <li>8. Keputusan Rektor Unila No 864/UN26/KU/2017 tentang Pemberian Keringanan, Pembebasan dan Sanksi Bagi Mahasiswa Program Diploma, Sarjana (S1) dan Pascasarjana (S2 dan S3) Universitas Lampung Terkait Pemabayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) atau Uang Kuliah Mahasiswa</li> </ol> |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan yang representatif</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Aplikasi Berbasis Web</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Meja Kerja</li> <li>6. Rak dokumen validasi pembayaran</li> </ol>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | <p>Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti.</li> </ol> <p>Kompetensi Bidang:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berorientasi pada pelayanan</li> <li>2. Emaptik</li> <li>3. Komunikati</li> <li>4. Perbaikan terus-menerus</li> <li>5. Semangat untuk berprestasi.</li> </ol>   |



|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
|   |                                   | Kompetensi Skill:<br>SDM yang memiliki keterampilan pengetahuan komputer (TIK) dan SIM VALIDASI   |
| 4 | Pengawasan internal               | 1. Kasubbag PNBPN atasan langsung<br>2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan dari Inspektorat/ Eksternal.  |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan serta pendokumentasian 2 Orang.  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | 1. Proses validasi pembayaran yang cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.<br>2. Validasi pembayaran yang diterbitkan bisa dipertanggungjawabkan secara legal  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | 1. Evaluasi dan Pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan.<br>2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II.<br>3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan. |

#### **ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN CETAK SLIP SPP/UKT HILANG**

##### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen                       | Uraian                                      |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | 1. Surat Laporan Kehilangan dari Kepolisian |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | 15 menit                                    |
| 4  | Biaya/Tarif                    | Tidak Ada                                   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 5 | Produk Layanan                         | Surat keterangan/salinan pembayaran SPP/UKT   |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan dan saran lewat kotak aduan<br>2. Saran dan pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Bagian Keuangan BUK. |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara</li> <li>2. Undang-undang Nomor 15 tahun 2004 tentang Pemeriksaan, Pengelolaan dan tanggung Jawab Keuangan Negara</li> <li>3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 23/2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK BLU)</li> <li>5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 129/KMK.05/2009 tanggal 29 April 2009 Universitas Lampung Badan Layanan Umum (PK BLU)</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara</li> <li>7. Peraturan Mendikbud Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pelayanan yang representatif</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Aplikasi Berbasis Web</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Meja Kerja</li> <li>6. ATK</li> <li>7. Rak dokumen validasi pembayaran</li> </ol>   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | <p>Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti.</li> </ol>  |

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
|   |                                   | <p>Kompetensi Bidang:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berorientasi pada pelayanan</li> <li>2. Emptik</li> <li>3. Komunikati</li> <li>4. Perbaikan terus-menerus</li> <li>5. Semangat untuk berprestasi.</li> </ol> <p>Kompetensi Skill:<br/>SDM yang memiliki keterampilan pengetahuan komputer (TIK) dan Aplikasi REPRINT</p>                    |
| 4 | Pengawasan internal               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasubbag PNBPN atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan dari Inspektorat/Eksternal.</li> </ol>   |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan serta pendokumentasian 2 Orang.</li> <li>2. Petugas Validasi 1 Orang</li> <li>3. Petugas Cetak surat keterangan/ salinan pembayaran 1 orang</li> </ol>  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses pembuatan surat keterangan/ salinan pembayaran yang cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. Penyediaan arsip yang bisa dipertanggungjawabkan secara legal</li> </ol>  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dan Pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan.</li> <li>2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II.</li> <li>3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan.</li> </ol> |

## ALIR ALUR STANDAR PEMINJAMAN ARSIP KEUANGAN

### A. Service Delivery

| NO | Komponen              | Uraian   |
|----|-----------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat peminjaman arsip keuangan kepada KPA C.q. Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | 2. Disposisi peminjaman arsip keuangan dari wakil rektor Bidang Umum dan Keuangan   |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | 1 Jam   |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada   |
| 5 | Produk Layanan                         | Arsip Keuangan  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 1. Pengaduan dan saran lewat kotak aduan<br>2. Saran dan pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Bagian Keuangan BUK. |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara</li> <li>2. Undang-undang Nomor 15 tahun 2004 tentang Pemeriksaan, Pengelolaan dan tanggung Jawab Keuangan Negara</li> <li>3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 23/2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK BLU)</li> <li>5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 129/KMK.05/2009 tanggal 29 April 2009 Universitas Lampung Badan Layanan Umum (PK BLU)</li> <li>6. Peraturan Pemerintah Nomor Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara</li> </ol> |

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
|   |                                       | 7. Peraturan Mendikbud Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung   |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Arsip</li> <li>2. Lemari Arsip</li> <li>3. Komputer</li> <li>4. Aplikasi Berbasis Web</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Meja Kerja</li> <li>7. ATK</li> </ol>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | <p>Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3</li> <li>2. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti.</li> </ol> <p>Kompetensi Bidang:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berorientasi pada pelayanan</li> <li>2. Ematik</li> <li>3. Komunikati</li> <li>4. Perbaikan terus-menerus</li> <li>5. Semangat untuk berprestasi.</li> </ol> <p>Kompetensi Skill:</p> <p>SDM yang memiliki keterampilan pengetahuan komputer (TIK) dan Aplikasi REPRINT</p> |
| 4 | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kasubbag PNBPN atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan dari Inspektorat/ Eksternal.</li> </ol>   |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas pemroses pada aplikasi SEMAR 1 orang</li> <li>2. Petugas pencarian arsip di Gudang Arsip 1 Orang</li> </ol>  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses penyediaan arsip keuangan yang cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.</li> <li>2. Penyediaan arsip yang bisa dipertanggungjawabkan secara legal</li> </ol>  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi dan Pengawasan terhadap kegiatan dilakukan setiap saat jika terjadi kesalahan dan perubahan atas peraturan pelaksanaan.</li> <li>2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II.</li> </ol>   |



|  |   |
|--|---|
|  | 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan. |
|--|---|

### ALIR ALUR PEMBUATAN SURAT KEPUTUSAN / PERATURAN REKTOR

#### A. Service Delivery

| No. | Komponen                               | Uraian  |
|-----|--|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Surat Usulan Permohonan Pembuatan SK / Peraturan dari Pengusul.<br>2. Surat kendali dari Tata Usaha (TU).<br>3. Disposisi dari Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan (WR2).<br>4. Draf SK atau Draf Peraturan dari pengusul/yang bersangkutan. |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur          | Diagram alir dilihat pada Lampiran 2  |
| 3.  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 hari   |
| 4.  | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5.  | Produk Layanan                         | Surat Keputusan (SK) / Peraturan Rektor.  |
| 6.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Hukum Tata Laksana BUK di Rektorat Unila Lt.1<br>Email: htlbuk@kpa.unila.ac.id   |

#### B. Manufaktur

| No. | Komponen    | Uraian  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | 1. Peraturan Menteri pendidikan dan Kebudayaan No 72 tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung;<br>2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung;<br>3. Peraturan Menteri Riset, Teknologidan Pendidikan Tinggi No 51 tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas |

|    |                                     |   |
|----|-------------------------------------|---|
|    |                                     | <p>diLingkungan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi;</p> <p>4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor:335/M/KP/XI/2015 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Rektor Universitas Lampung</p> <p>5. Peraturan Rektor No 08 tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Universitas Lampung.</p> |
| 2. | Sarana prasarana dan atau fasilitas | <p>1. Komputer;</p> <p>2. Printer;</p> <p>3. ATK;</p> <p>4. Jaringan;</p>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                | <p>1. Menguasai OTK , Statuta dan Peraturan Lainnya;</p> <p>2. Memahami Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 51 tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi.</p>   |
| 4. | Pengawasan Internal                 | <p>1. Pengawasan dilakukan oleh Subbagian;</p> <p>2. Pengawasan dilakukan oleh Kabag;</p> <p>3. Pengawasan dilakukan oleh Ka. Biro Umum dan Keuangan;</p> <p>4. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan.</p>  |
| 5. | Jumlah pelaksana                    | 1 orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan dan keselamatan   | Menjadikan Surat Keputusan / Peraturan Rektor yang Legal yang ditandatangani oleh Rektor.   |
| 7. | Evaluasi kinerja pelaksana          | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan.   |

## ALIR ALUR MENELAAH PERATURAN-PERATURAN DAN MOU

### A. Service Delivery

| No. | Komponen                               | Uraian   |
|-----|--|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Surat Usulan dari Pengusul.<br>2. Surat kendali dari Tata Usaha (TU).<br>3. Disposisi dari Rektor.<br>4. Draf Peraturan-Peraturan dan Mou .   |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur          | Diagram alir dilihat pada Lampiran 2   |
| 3.  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 7 hari  |
| 4.  | Biaya/Tarif                            | -  |
| 5.  | Produk Layanan                         | Menelaah Peraturan-Peraturan dan Mou.  |
| 6.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Hukum Tata Laksana BUK di Rektorat Unila Lt.1<br>Email : htlbuk@kpa.unila.ac.id |

### B. Manufakturing

| No. | Komponen    | Uraian  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | 1. Peraturan Menteri pendidikan dan Kebudayaan No 72 tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung;<br>2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung;<br>3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 51 tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi;<br>4. Peraturan Rektor No 08 tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Universitas Lampung. |

|    |                                     |   |
|----|-------------------------------------|---|
| 2. | Sarana prasarana dan atau fasilitas | 1. Komputer;<br>2. Printer;<br>3. ATK;<br>4. Jaringan;  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                | 1. Menguasai Peraturan ;<br>2. Menguasai Undang-undang;<br>3. Menguasai OTK dan Statuta.  |
| 4. | Pengawasan Internal                 | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.   |
| 5. | Jumlah pelaksana                    | 5 orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan dan keselamatan   | Menjadikan Peraturan dan Mou yang berkualitas yang langsung diperiksa oleh Tim Khusus .   |
| 7. | Evaluasi kinerja pelaksana          | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |

## ALIR ALUR PELAYANAN ADVOKASI

### A. Service Delivery

| No. | Komponen                               |  | Uraian  |
|-----|--|--|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                  |  | 1. Surat Usulan dari Pengusul.<br>2. Surat/Disposisi dari Rektor/Wakil Rektor.<br>3. Surat/Disposisi dari Ka. Biro/Kabag. |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur          |  | Diagram alir dilihat pada Lampiran 2  |
| 3.  | Jangka Waktu Penyelesaian              |  | -   |
| 4.  | Biaya/Tarif                            |  | -   |
| 5.  | Produk Layanan                         |  | Pelayanan Advokasi.   |
| 6.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan |  | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  | surat yang ditujukan kepada Bagian Hukum Tata Laksana BUK di Rektorat Unila Lt. 1<br>Email :<br>htlbuk@kpa.unila.ac.id |
|--|--|--|--|

#### B. Manufakturing

| No. | Komponen                            | Uraian   |
|-----|-------------------------------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum                         | 1. Peraturan Menteri pendidikan dan Kebudayaan No 72 tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung;<br>2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung; |
| 2.  | Sarana prasarana dan atau fasilitas | 1. Komputer;<br>2. Printer;  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                | 1. Menguasai Peraturan ;<br>2. Menguasai Undang-undang;<br>3. Menguasai OTK dan Statuta.   |
| 4.  | Pengawasan Internal                 | Pengawasan dilakukan oleh Tim Advokasi.  |
| 5.  | Jumlah pelaksana                    | 5 orang  |
| 6.  | Jaminan pelayanan dan keselamatan   | Membantu menyelesaikan kasus hukum .   |
| 7.  | Evaluasi kinerja pelaksana          | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |

#### ALIR ALUR PELAYANAN TAMU INSTITUSI LEMBAGA

##### A. Service Delivery

| No. | Komponen              | Uraian  |
|-----|-----------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan | 1. Memasukkan surat permohonan<br>2. Memperoleh disposisi berupa penerimaan |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur          | Diagram alir dilihat pada Lampiran 2  |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 hari   |
| 4. | Biaya/Tarif                            | Tidak dipungut biaya  |
| 5. | Produk Layanan                         | Tamu Institusi Lembaga difasilitasi atas kunjungannya dan didampingi oleh staf potokol .  |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan dan tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Tata Usaha dan Protokol BUK di Rektorat Unila Lt. 1 |

#### B. Manufakturing

| No. | Komponen                            | Uraian  |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri pendidikan dan Kebudayaan No 72 tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung;</li> <li>2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung;</li> <li>3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 51 tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi;</li> <li>4. Peraturan Rektor No 08 tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Universitas Lampung.</li> </ol> |
| 2.  | Sarana prasarana dan atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer;</li> <li>2. Printer;</li> <li>3. ATK;</li> <li>4. Jaringan;</li> <li>5. Lembar Kartu Kendali;</li> <li>6. Lembar Disposisi</li> <li>7. Tanda Pengenal Tamu</li> </ol>   |

|    |                      |   |
|----|----------------------|---|
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>Memahami Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 51 tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi</li> <li>Memahami Standar Pelayanan Tamu Institusi Lembaga.</li> </ol> |
|----|----------------------|---|

### ALIR ALUR PELAYANAN TAMU PIMPINAN

#### A. Service Delivery

| No. | Komponen                               | Uraian  |
|-----|--|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Tamu memiliki tujuan yang jelas.</li> <li>Tamu berpenampilan rapi dan sopan.</li> </ol>  |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur          | Diagram alir dilihat pada Lampiran 2  |
| 3.  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 jam  |
| 4.  | Biaya/Tarif                            | Tidak dipungut biaya  |
| 5.  | Produk Layanan                         | Tamu menemui pimpinan dengan rasa nyaman.   |
| 6.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan dan tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Tata Usaha dan Protokol BIJK di Rektorat Unila Lt.1 |

#### B. Manufakturing

| No. | Komponen    | Uraian   |
|-----|-------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri pendidikan dan Kebudayaan No 72 tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung;</li> <li>Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung;</li> <li>Peraturan Menteri Riset, Teknologi</li> </ol> |

|    |                                     |  |
|----|-------------------------------------|--|
|    |                                     | <p>dan Pendidikan Tinggi No 51 tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi;</p> <p>4. Peraturan Rektor No 08 tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Universitas Lampung.</p> |
| 2. | Sarana prasarana dan atau fasilitas | <p>1. Komputer;</p> <p>2. Printer;</p> <p>3. ATK;</p> <p>4. Jaringan;</p> <p>5. Lembar Kartu Kendali;</p> <p>6. Lembar Disposisi</p> <p>7. Tanda Pengenal Tamu</p>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                | <p>1. Memahami Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 51 tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi.</p> <p>2. Memahami Standar Pelayanan Tamu Pimpinan.</p>       |

### ALIR ALUR PELAYANAN TAMU PERORANGAN

#### A. Service Delivery

| No. | Komponen              | Uraian   |
|-----|-----------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan | <p>1. Tamu memiliki tujuan yang jelas.</p> <p>2. Tamu berpenampilan rapi dan sopan.</p> <p>3. Mengisi formulir tamu.</p> <p>4. Mendapatkan persetujuan dari Pimpinan yang ingin ditemui</p> <p>5. Menyerahkan kartu identitas selama berkunjung.</p> |



|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | 6. Mengenakan kartu Tamu Universitas selama berkunjung.   |
| 2. | Sistem Mekanisme dan Prosedur          | Diagram alir dilihat pada Lampiran 2  |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 jam  |
| 4. | Biaya/Tarif                            | Tidak dipungut biaya  |
| 5. | Produk Layanan                         | Tamu Perorangan menemui pimpinan  |
| 6. | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan dan tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Tata Usaha dan Protokol BUK di Rektorat Unila Lt. 1 |

#### B. Manufakturing

| No. | Komponen                            | Uraian  |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri pendidikan dan Kebudayaan No 72 tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung;</li> <li>2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung;</li> <li>3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 51 tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi;</li> <li>4. Peraturan Rektor No 08 tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Universitas Lampung.</li> </ol> |
| 2.  | Sarana prasarana dan atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer;</li> <li>2. Printer;</li> <li>3. ATK;</li> <li>4. Jaringan;</li> <li>5. Lembar Kartu Kendali;</li> <li>6. Lembar Disposisi</li> </ol>   |



|    |                      |  |
|----|----------------------|--|
|    |                      | 7. Tanda Pengenal Tamu   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana | <ol style="list-style-type: none"> <li>Memahami Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 51 tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi.</li> <li>Memahami Standar Pelayanan Tamu Perorangan</li> </ol> |

### ALIR ALUR PEMINJAMAN FASILITAS KANTOR

#### A. Service delivery

| No | Komponen                      | Uraian  |
|----|-------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan pelayanan         | <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat usulan permohonan .</li> <li>Surat kendali dari TU .</li> <li>disposisi dari Wakil Rektor Bidang Umum Dan Keuangan (WR II).</li> <li>Disposisi dari kasubbag rumah tangga .</li> <li>Memberikan persetujuan / penolakan peminjaman fasilitas .</li> <li>Mengarsipkan surat.</li> </ol>   |
| 2. | System mekanisme dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>Menerima surat permohonan peminjaman fasilitas .</li> <li>Menerima disposisi serta memeriksa ketersediaan dan kondisi sarana dan prasarana (kendaraan dinas, ruang sidang dan spanduk / banner / baliho).</li> <li>Mengecek jadwal dan ketersediaan fasilitas .</li> <li>Memeriksa buku kendali peminjaman fasilitas dengan mempertimbangkan fungsi dan tujuan penggunaan fasilitas .</li> <li>Menerima formulir permohonan yang telah diisi oleh pemohon dan mencatat kedalam buku kendali .</li> <li>Fasilitas yang telah dipinjam dan dikembalikan harus dalam kondisi baik/ seperti semula apabila tidak sesuai maka harus dikondisikan kembali oleh pemohon</li> <li>Memberikan surat balasan penggunaan fasilitas bila disetujui atau tidak disetujui kepada pemohon.</li> </ol> |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 3. | Jangka waktu penyelesaian              | Maksimal 3 hari  |
| 4. | Biaya / tarif                          | -  |
| 5. | Produk layanan                         | 1. Surat izin penggunaan fasilitas<br>2. Formulir peminjaman fasilitas   |
| 6. | Penanganan pengaduan saran dan masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis atau melalui surat yang ditujukan kepada Subbagian Rumah Tangga BUK Di Rektorat Universitas Lampung lantai 1 |

#### B. Manufaktur

| No | komponen                            | Uraian  |
|----|-------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 tahun 2003 tentang System Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No 72 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung .</li> <li>3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 27 tahun 2014 tentang pengelolaan Barang Milik Negara / daerah (berita Negara Republik tahun 2014 Nomor 1045) ;</li> </ol> |
| 2. | Sarana prasarana dan atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Computer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. ATK</li> <li>4. Jaringan</li> <li>5. Ruangan</li> <li>6. Kendaraan dinas</li> <li>7. Spanduk , Banner Dan Baliho</li> <li>8. Fasilitas Sarana Dan Prasarana</li> </ol>   |

|    |                                   |  |
|----|-----------------------------------|--|
| 3. | Kompetensi pelaksana              | Melaksanakan tupoksi dengan sebaik – baiknya dan penuh Tanggung Jawab  |
| 4. | Pengawasan Internal               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh Subbagian ;</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Kabag ;</li> <li>3. Pengawasan dilakukan oleh Ka. Biro Umum Dan Keuangan</li> <li>4. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Rektor dan Keuangan (Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang).</li> </ol>   |
| 5. | Jumlah Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengadministrasi umum pelayanan fasilitas : 3 orang</li> <li>2. Pengemudi bus dan kondektur : 8 orang</li> <li>3. Pengemudi kendaraan pejabat Unila : 9 orang</li> <li>4. Pengemudi untuk kendaraan Tamu dan Kendaraan Umum lainnya : 3 orang</li> <li>5. Petugas Ruangn : 4 Orang</li> <li>6. Petugas Pemasangan / Pelepasan Banner : 8 Orang</li> <li>7. Petugas Pelayanan Sarana Dan Prasarana : 8 Orang</li> </ol> |
| 6. | Jaminan Pelayanan dan Keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhan</li> <li>2. Agunan / jaminan pemohon berupa KTP/KTM atau tanda jaminan lainnya</li> </ol>   |
| 7. | Evaluasi Kinerja Pelaksana        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap setelah penerapan pelayanan, selanjutnya dilakukan perbaikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan.</li> </ol>  |

### III. STANDAR PELAYANAN BIRO PERENCANAAN DAN HUBUNGAN MASYARAKAT (BPHM)

#### ALIR ALUR PELAYANAN PERMINTAAN DOKUMENTASI PHOTO

##### A. Service Delivery

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                 | 1. Id Card<br>2. Kartu Persatau Identitas<br>3. Media penyimpanan (Flashdisk, hardisk, CD/DVD)<br>4. Form permohonan<br>5. Buku Layanan<br>6. Buku Arsip            |
| 2  | SistemMekanisme, danProsedur          | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangkawaktu Penyelesaian              | 15 Menit  |
| 4  | Biaya/Tarif                           | -   |
| 5  | Produk Layanan                        | Layanan Permintaan Photo terpenuhi  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran danMasukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat di Rektorat Lt.3 |

##### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian   |
|----|-------------|--|
| 1  | Dasar Hukum | 1. PP No.61 2010 ttg Pelaksanaan UU No.14 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>2. UU No.14 2008 ttg Keterbukaan Informasi Publik |

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK<br>5. Jaringan<br>6. Server<br>7. Aplikasi berbasis web   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Menguasai Kemampuan Fotografer<br>2. Memahami Permenristekdikti No.59 Tahun 2016  |
| 4 | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terpenuhinya pelayanan bidang foto   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dalam meningkatkan kinerja pelayanan.                      |

#### **ALIR ALUR PELAYANAN PERMINTAAN DOKUMENTASI VIDEO**

##### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen                       | Uraian   |
|----|--------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan          | 1. Id Card<br>2. Kartu Persatau Identitas<br>3. Media penyimpan (Flashdisk, hardisk, CD/DVD)<br>4. Form permohonan<br>5. BukuLayanan<br>6. BukuArsip |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka waktu Penyelesaian      | 15 Menit   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 4 | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5 | Produk Layanan                         | Layanan Permintaan Video terpenuhi  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat di Rektorat Lt.3 |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PP No.61 2010 ttg Pelaksanaan UU No.14 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. UU No.14 2000 ttg Keterbukaan Informasi Publik</li> </ol>   |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Jaringan</li> <li>6. Server</li> <li>7. Aplikasi berbasis web</li> </ol>   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai Kemampuan Pembuatan Video</li> <li>2. Memahami Permenristek dikti No.59 Tahun 2016</li> </ol>  |
| 4  | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu</li> <li>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal</li> </ol> |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas  |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terpenuhinya pelayanan bidang video  |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan  |



|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | untuk petugas dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |
|--|--|---|

### ALIR ALUR PELAYANAN PERMINTAAN PELIPUTAN KEGIATAN

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Camera<br>2. Handycam<br>3. Tripod<br>4. Alat perekam<br>5. Komputer<br>6. Printer<br>7. ATK<br>8. Form permohonan<br>9. Buku Layanan                            |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka waktu Penyelesaian              | 15 Menit  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5  | Produk Layanan                         | Layanan Permintaan Liputan terpenuhi  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat di Rektorat Lt.3 |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. PP No.61 2010 ttg Pelaksanaan UU No.14 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>2. UU No.14 2008 ttg Keterbukaan Informasi Publik |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer   |

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
|   |                                   | 4. ATK<br>5. Jaringan<br>6. Server<br>7. Aplikasi berbasis web   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana              | 1. Menguasai Kemampuan Meliput Berita<br>2. Memahami Permenristekdikti No.59 Tahun 2016  |
| 4 | Pengawasan internal               | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 1 orang petugas  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Terpenuhinya pelayanan bidang Liputan Berita   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dalam meningkatkan kinerja pelayanan.                      |

#### ALIR ALUR PELAYANAN WAWANCARA DENGAN PIMPINAN

##### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Surat Disposisi<br>2. Data dan Informasi yang dibutuhkan<br>3. Data dari unit-unit kerja<br>4. Ada pihak yang membutuhkan |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka waktu Penyelesaian              | 1 hari   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -  |
| 5  | Produk Layanan                         | Layanan Data yang tersaji dalam bentuk draft buku  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Biro               |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | Perencanaan dan Hubungan Masyarakat di Rektorat Lt.3 |
|--|--|--|

#### B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. PP No.61 2010 ttg Pelaksanaan UU No.14 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik<br>2.UU No.14 2008 ttg Keterbukaan Informasi Publik  |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK<br>5. Jaringan<br>6. Server<br>7. Aplikasi berbasis web   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Menguasai Kemampuan Analisis Data<br>2. Memahami Permenristekdikti No.59 Tahun 2016   |
| 4  | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas  |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terpenuhinya pelayanan bidang penyajian data   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dalam meningkatkan kinerja pelayanan.                      |

#### IV. STANDAR VPELAYANAN FAKULTAS

##### ALIR ALUR PELAYANAN USUL KENAIKAN PANGKAT

###### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Salinan SK CPNS telah dilegalisir (untuk Kenaikan Pangkat Pertama)</li><li>2. Salinan SK PNS telah dilegalisir</li><li>3. Salinan SK Terakhir telah dilegalisir</li><li>4. Salinan Kartu Pegawai telah dilegalisir</li><li>5. Salinan SK NIP Baru telah dilegalisir</li><li>6. Salinan SK Jabatan Fungsional Terakhir telah dilegalisir (PNS dengan jabatan fungsional)</li><li>7. Salinan Ijazah Terakhir telah dilegalisir (Penyesuaian Ijazah)</li><li>8. Salinan Surat Tugas/Izin Belajar (PNS yang berstatus Tugas/Izin Belajar)</li></ol> |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Rp 0,00  |
| 5  | Produk Layanan                         | SK Keputusan Naik Pangkat PNS  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis atau melalui Kotak Saran  |

###### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN</li><li>2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li><li>3. Permen. PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li></ol> |

|   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer/Scanner<br>4. ATK<br>5. Aplikasi berbasis web  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | Menguasai Peraturan dan Perundang-undangan tentang ASN dan Kenaikan Pangkat/Jabatan PNS Fungsional Umum dan Fungsional Khusus                           |
| 4 | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 2 orang petugas untuk masing-masing unit kerja Sub Bagian   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | PNS fungsional umum dan/atau fungsional khusus naik pangkat dan mendapatkan peningkatan kesejahteraan dengan kenaikan pangkat dan kenaikan gaji.        |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. |

#### **ALIR ALUR PELAYANAN USUL PAK DAN KENAIKAN JABATAN FUNGSIONAL**

##### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen              | Uraian   |
|----|-----------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Salinan SK CPNS telah dilegalisir<br>2. Salinan SK PNS telah dilegalisir<br>3. Salinan SK Terakhir telah dilegalisir<br>4. Salinan Kartu Pegawai telah dilegalisir<br>5. Salinan SK NIP Baru telah dilegalisir<br>6. Salinan SK Jabatan Fungsional Terakhir telah dilegalisir<br>7. Salinan Ijazah Terakhir telah dilegalisir<br>8. Salinan Surat Tugas/Ijin Belajar (PNS yang berstatus Tugas/Izin Belajar)<br>9. SK Dekan Reviewer Karya Ilmiah<br>10. Daftar Usul Penetapan Angka Kredit (DUPAK)<br>11. Rekap Hasil Reviewer Karya Ilmiah<br>12. Pernyataan Keabsahan Karya Ilmiah |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 bulan  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Rp0,00  |
| 5 | Produk Layanan                         | SK Keputusan Naik Jabatan Fungsional bagi PNS Fungsional Khusus (Dosen dan PLP)                 |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis atau melalui Kotak Saran |

#### B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN</li> <li>2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Permen. PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>4. Permen PAN dan RB Nomor 17 dan 46 Tahun 2013 tentang Jabatan Fungsional Dosen.</li> <li>5. Peraturan Mendikbud Nomor 092 Tahun 2014 tentang Juklak Penilaian Angka Kredit Dosen</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer/Scanner</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Aplikasi berbasis web</li> </ol>  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai Peraturan dan Perundang-undangan tentang Kenaikan Jabatan Fungsional Khusus (Dosen dan PLP)</li> <li>2. Menguasai prosedur penyusunan dan evaluasi DUPAK</li> </ol>   |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 2 orang petugas untuk masing-masing unit kerja Sub Bagian   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | PNS fungsional khusus (dosen dan PLP) naik jabatan dan mendapatkan peningkatan kesejahteraan melalui kenaikan jabatan fungsional dan kenaikan tunjangan fungsional. |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.             |

### ALIR ALUR PELAYANAN USUL PENERBITAN SK TUGAS DAN IZIN BELAJAR

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salinan surat keterangan Sehat;</li> <li>2. Salinan karpeg;</li> <li>3. Salinan SK CPNS dan PNS;</li> <li>4. Salinan pangkat, fungsional terakhir;</li> <li>5. Salinan PPKPNS selama 2 tahun terakhir;</li> <li>6. Salinan KP4 dan Akta Nikah;</li> <li>7. Rekomendasi Kajur (format III/b)</li> <li>8. Surat jaminan pembiayaan tugas belajar dari Lembaga;</li> <li>9. Surat perjanjian tugas belajar Rektor;</li> <li>10. Surat keterangan Kajur/Kabag mengenai bidang studi yang ditempuh;</li> <li>11. Surat Rekomendasi kelulusan dari Pascasarjana (<i>pengumuman diterima sebagai mahasiswa baru</i>);</li> <li>12. Surat pernyataan Dekan (Format III/d);</li> <li>13. SP-SETNEG (<i>bagi yang tugas belajar luar negeri</i>);</li> <li>14. Surat pernyataan pemotongan <b>SERTIFIKASI DOSEN</b> (serdos) bermaterai 6ribu (<i>bagi dosen</i>)</li> </ol> |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 5 hari   |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Rp0,00  |
| 5 | Produk Layanan                         | SK Keputusan tentang Tugas /Ijin Belajar PNS  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis atau melalui Kotak Saran |

#### B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN</li> <li>2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Permen PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>4. Permendiknas Nomor 48 Tahun 2009 tentang Pedoman Pemberian Tugas Belajar di Lingkungan Kemendiknas</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer/Scanner</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Aplikasi berbasis web</li> </ol>  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Menguasai Peraturan dan Perundang-undangan tentang Pengelolaan Proses Tugas/Ijin Belajar  |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 orang petugas untuk masing-masing unit kerja Sub Bagian   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | PNS yang menjalani tugas/ijin belajar dijamin keabsahan tugas/ijin belajarnya dan dapat diakui ijazahnya  |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun.  |



|  |  |
|--|--|
|  | Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. |
|--|--|

**ALIR ALUR PELAYANAN USUL PENGAKTIFAN KEMBALI PNS TUGAS BELAJAR**

A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salinan Karpeg, dilegalisir;</li> <li>2. Salinan CPNS dan PNS dilegalisir;</li> <li>3. Salinan pangkat dan fungsional terakhir dilegalisir;</li> <li>4. Salinan PPKPNS selama 2 tahun terakhir (dalam negeri) dan (<i>khusus luar negeri bisa memakai surat keterangan kuliah dari pascasarjana 2 tahun terakhir</i>) dilegalisir;</li> <li>5. Salinan SK tugas belajar dilegalisir;</li> <li>6. Salinan SK perpanjangan TUBEL (bila ada) dilegalisir;</li> <li>7. Salinan Surat Penugasan Kembali dari Rektor dilegalisir;</li> <li>8. Salinan SK pembebasan sementara dari fungsional dosen dilegalisir;</li> <li>9. Surat keterangan lulus atau ijasah dari Pascasarjana dilegalisir;</li> <li>10. Laporan tertulis dari yang bersangkutan dilegalisir;</li> <li>11. Salinan SK penyetaraan ijasah dan SP-SETNEG (<i>lulusan luar negeri</i>) dilegalisir;</li> <li>12. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) (<i>Jika tidak tepat waktu menyelesaikan tugas belajar</i>);</li> <li>13. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) (<i>Jika tidak tepat waktu menyelesaikan tugas belajar</i>);</li> <li>14. Pembinaan/sanksi (<i>Jika tidak tepat waktu menyelesaikan tugas belajar</i>).</li> </ol> |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Maksimal 5 hari  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 4 | Biaya/Tarif                            | Rp0,00  |
| 5 | Produk Layanan                         | SK Keputusan Pengaktifan Kembali bagi PNS kembali dari tugas belajar                            |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis atau melalui Kotak Saran |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN</li> <li>2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>3. Permen. PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>4. Permen PAN dan RB Nomor 17 dan 46 Tahun 2013 tentang Jabatan Fungsional Dosen.</li> <li>5. Peraturan Mendikbud Nomor 092 Tahun 2014 tentang Juklak Penilaian Angka Kredit Dosen</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer/Scanner</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Aplikasi berbasis web</li> </ol>  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Menguasai Peraturan dan Perundang-undangan tentang Tugas dan Ijin Belajar PNS   |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 orang petugas untuk masing-masing unit kerja Sub Bagian   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | PNS dapat kembali bertugas melaksanakan tugas dan fungsinya dan kembali mendapatkan tunjangan jabatan fungsionalnya.  |

|   |                            |   |
|---|----------------------------|---|
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. |
|---|----------------------------|---|

**ALIR ALUR PELAYANAN USUL PENERBITAN KARIS/ KARSU/ KARPEG/ TASPEN/KARTU BPJS**

A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salinan SK CPNS (Legalisir)</li> <li>2. Salinan SK PNS (Legalisir)</li> <li>3. Salinan STTPL (Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan) (Legalisir)</li> <li>4. Salinan Surat Nikah</li> <li>5. (Legalisir)</li> <li>6. Laporan Perkawinan (Mengetahui atasan langsung) Legalisir</li> <li>7. Daftar Keluarga PNS (Mengetahui atasan langsung)</li> <li>8. Salinan Daftar Gaji terbaru (Legalisir)</li> <li>9. SPMT Surat Pernyataan melaksanakan tugas (Legalisir)</li> <li>10. Pas Foto 2x3 sebanyak 2 Lembar</li> <li>11. Salinan KTP</li> </ol> |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 hari   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Rp0,00  |
| 5  | Produk Layanan                         | SK Keputusan Kartu Pegawai/Kartu Istri/Kartu Suami/Kartu KIS/BPJS/Askes PNS   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis atau melalui Kotak Saran   |



## B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN<br>2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>3. Permen. PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer/Scanner<br>4. ATK<br>5. Aplikasi berbasis web  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Menguasai Peraturan dan Perundang-undangan tentang ASN  |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 orang petugas untuk masing-masing unit kerja Sub Bagian   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | PNS mempunyai Kartu Pegawai/Kartu Istri/Kartu Suami/Kartu KIS/BPJS/Askes PNS  |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.   |

### ALIR ALUR PELAYANAN USUL PELAYANAN AMPRAH GAJI

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen              | Uraian   |
|----|-----------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Salinan SK CPNS/PNS/Pangkat Terakhir (Legalisir)<br>2. Salinan SK Jabatan Fungsional Terakhir (Legalisir)<br>3. Salinan Surat Kenaikan Gaji Berkala (legalisir) |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | 4. SPMT (Surat Pernyataan melaksanakan tugas) dan SPMJ (Surat Pernyataan Menduduki Jabatan (Legalisir)<br>5. Surat Pengantar |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 hari  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Rp0,00   |
| 5 | Produk Layanan                         | Pembayaran Gaji/tunjangan PNS  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis atau melalui Kotak Saran                              |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN<br>2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer/Scanner<br>4. ATK<br>5. Aplikasi berbasis web   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Menguasai Peraturan dan Perundang-undangan tentang ASN   |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 orang petugas untuk masing-masing unit kerja Sub Bagian  |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | PNS Dijamin memperoleh gaji/tunjangan sesuai dengan pangkat/jabatannya.  |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.          |

## ALIR ALUR PELAYANAN USUL PEMBAYARAN TUNJANGAN ANAK/ ISTRI/ SUAMI

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Salinan Surat/Akta Nikah dilegalisir;<br>2. Salinan SK CPNS/PNS dilegalisir;<br>3. Salinan Akta Kelahiran dilegalisir;<br>4. Surat Pengantar |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 hari   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Rp0,00  |
| 5  | Produk Layanan                         | Pembayaran Tunjangan Istri/Suami/Anak   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis atau melalui Kotak Saran   |

### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN<br>2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer/Scanner<br>4. ATK<br>5. Aplikasi berbasis web   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Menguasai Peraturan dan Perundang-undangan tentang ASN   |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |

| NO | Komponen                          | Uraian  |
|----|-----------------------------------|---|
| 5  | Jumlah pelaksana                  | 2 orang petugas untuk masing-masing unit kerja Sub Bagian   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan | PNS Dijamin memperoleh gaji/tunjangan sesuai dengan pangkat/jabatannya.   |
|    | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. |

### ALIR ALUR PELAYANAN USUL PENSIUN PNS

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Salinan sah SK CPNS</li> <li>2. Salinan sah SK PNS</li> <li>3. Salinan sah SK dalam pangkat dan jabatan terakhir</li> <li>4. Salinan sah pemberitahuan kenaikan gaji berkala terakhir</li> <li>5. Daftar riwayat hidup/pekerjaan yang disahkan pejabat yang berwenang</li> <li>6. Pas foto terbaru ukuran 4 x 6 cm</li> <li>7. Salinan sah Karpeg</li> <li>8. Salinan surat cerai yang disahkan oleh camat</li> <li>9. Daftar susunan keluarga yang disahkan oleh camat</li> <li>10. Surat pernyataan penyerahan barang milik negara</li> <li>11. Surat permintaan pembayaran pensiun pertama (SP 4)</li> <li>12. Surat pernyataan menetap setelah pensiun</li> <li>13. Salinan KTP</li> <li>14. Salinan kartu keluarga</li> <li>15. PPK PNS dua tahun Terakhir</li> </ol> |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Maksimal 10 hari   |



|   |  |   |
|---|--|---|
| 4 | Biaya/Tarif                            | Rp0,00  |
| 5 | Produk Layanan                         | 1. SK Pensiun PNS<br>2. Pembayaran Gaji Pensiun PNS   |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis atau melalui Kotak Saran |

#### B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN<br>2. UU Nomor 25 Tahun 2009<br>3. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer/Scanner<br>4. ATK<br>5. Aplikasi berbasis web  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | 6. Menguasai Peraturan dan Perundang-undangan tentang ASN, tentang Pensiun PNS  |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 orang petugas untuk masing-masing unit kerja Sub Bagian   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | PNS Dijamin memperoleh SK Pensiun dan menerima gaji pensiun setelah purna bakti   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.                                       |

#### ALIR ALUR PELAYANAN USUL PENSIUN JANDA/DUDA/ANAK

##### A. Service Delivery

| NO | Komponen              | Uraian                                    |
|----|-----------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Keterangan Kematian, dilegalisir |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | 2. Surat Keterangan Masih Sekolah/Kuliah;<br>3. Surat Kenaikan Gaji Berkala Terakhir, dilegalisir |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 10 hari  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Rp0,00  |
| 5 | Produk Layanan                         | 1. SK Pensiun PNS<br>2. Pembayaran Gaji Pensiun PNS   |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis atau melalui Kotak Saran   |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN<br>2. UU Nomor 25 Tahun 2009<br>3. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer/Scanner<br>4. ATK<br>5. Aplikasi berbasis web  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Menguasai Peraturan dan Perundang-undangan tentang ASN, tentang Pensiun PNS   |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 orang petugas dari unit kerja Sub Bagian Perencanaan dan Kepegawaian  |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Keluarga PNS menerima hak pensiun   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun.  |

| NO | Komponen | Uraian   |
|----|----------|--|
|    |          | Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. |

## ALIR ALUR PELAYANAN PELAYANAN SURAT CUTI PNS

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Permohonan Cuti dari PNS<br>2. Surat Persetujuan Atasan PNS (Kajur/Kabag)<br>3. Surat Keterangan Dokter (Sakit atau Mengandung/Hamil)<br>4. Surat Keterangan Khusus (Ibadah Haji, Umroh, Perjalanan Rohani) |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Rp0,00   |
| 5  | Produk Layanan                         | Surat Cuti PNS   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis atau melalui Kotak Saran  |

### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN<br>2. UU Nomor 25 Tahun 2009<br>3. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer/Scanner<br>4. ATK  |

| NO | Komponen                          | Uraian  |
|----|-----------------------------------|---|
|    |                                   | 5. Aplikasi berbasis web  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana              | Menguasai Peraturan dan Perundang-undangan tentang ASN, tentang Cuti PNS  |
| 4  | Pengawasan internal               | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5  | Jumlah pelaksana                  | 2 orang petugas dari unit kerja Sub Bagian Perencanaan dan Kepegawaian  |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan | PNS memperoleh haknya yaitu Surat Cuti  |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 2 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. |

### STANDAR LAYANAN PEMINJAMAN FASILITAS

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | 1. Surat Permohonan<br>2. Komputer<br>3. Alat Tulis Kantor<br>4. Printer<br>5. Gedung dan Ruang, Alat Perangkat Kantor   |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | 1. Menerima surat permohonan peminjaman Fasilitas<br>2. Mengecek Jadwal dan ketersediaan Fasilitas<br>3. Menyetujui surat Permohonan peminjaman Fasilitas<br>4. Membuat Surat Balasan Penggunaan Fasilitas bila disetujui ataupun tidak disetujui<br>5. Memberikan Surat Balasan Penggunaan Fasilitas bila disetujui ataupun tidak disetujui kepada pemohon<br>6. Mengarsipkan surat |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Maksimal 2 hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                    | Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 48/PMK.05/2015 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | Universitas Lampung Pada Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi                    |
| 5 | Produk Layanan                         | Surat Izin Penggunaan Fasilitas   |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis atau melalui Kotak Saran |

#### B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | Memahami Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 48/ PMK. 05/2015 tentang Tarif Layanan Badan Layanan Umum Universitas Lampung Pada Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang dan Gedung<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK<br>5. Jaringan   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Melaksanakan Tupoksi dengan baik  |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 3 orang petugas   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhan,   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setia pada layanan.  |

#### STANDAR LAYANAN PENDISTRIBUSIAN ATK/BHP

##### A. Service Delivery

| NO | Komponen              | Uraian  |
|----|-----------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Pemohonan<br>2. Komputer<br>3. Alat Tulis Kantor<br>4. Printer |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima Surat/Form pengajuan permintaan ATK/BHP</li> <li>2. Mengecek ketersediaan barang</li> <li>3. Menyetujui permintaan ATK/BHP</li> <li>4. Mendistribusikan ATK/BHP</li> <li>5. Mencatat dalam buku gudang/persediaan</li> </ol> |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 Hari   |
| 4 | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5 | Produk Layanan                         | ATK/BHP   |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis atau melalui Kotak Saran   |

#### B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/ Daerah;</li> <li>2. ISO 9001:2015</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengelolaan Administrasi</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> <li>4. ATK</li> </ol>                             |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Memahami Peraturan tentang Pengelolaan Barang Milik Negara.  |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 orang petugas  |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | ATK/BHP diberikan Sesuai dengan Permintaan.  |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap ada layanan.   |

**STANDAR LAYANAN LEGALISIR FOTOKOPI BUKTI PEMBAYARAN UKT/SPP**

## A. Service Delivery

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|-----|--|--|
| 1   | Persyaratan Pelayanan                    | 1. Lembar asli bukti pembayaran UKT/SPP<br>2. Fotokopi bukti pembayaran UKT/SPP.   |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | 1. Menerima lembar asli dan fotokopi bukti pembayaran UKT/SPP dari mahasiswa.<br>2. Mengecek kebenaran fotokopi sesuai dengan aslinya.<br>3. Membubuhkan cap stempel legalisir kedalam fotokopi bukti pembayaran UKT/SPP.<br>4. Melegalisir dengan mentandatangani fotokopi bukti pembayaran UKT/SPP.<br>5. Membubuhkan cap stempel Fakultas Universitas Lampung.<br>6. Memberikan hasil legalisir UKT/SPP kepada mahasiswa yang bersangkutan. |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | 5 menit  |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Tidak ada biaya layanan  |
| 6.  | Produk pelayanan                         | Legalisir Fotokopi Bukti Pembayaran UKT/SPP  |
| 7.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kasubbag Keuangan dan Umum Fakultas.<br>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : 082183487090 Faksimile : 0721 704947 Website : <a href="http://eng.unila.ac.id/">http://eng.unila.ac.id/</a>   |

## B. Manufakturing

| NO. | KOMPONEN    | URAIAN  |
|-----|-------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum | 1. SK Rektor ..... tentang Legalisir UKT/SPP Permenristekdikti No.22 Tahun 2015 |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Ruang Kasubbag Keuangan dan Umum<br>2. ATK<br>3. Cap legalisir dan cap Fakultas Universitas Lampung  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan di bidang persuratan dan keuangan<br>2. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi/ dalam pelayanan legalisir fotokopi slip pembayaran UKT/SPP kepada mahasiswa |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi atasan langsung<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal<br>3. Dilaksanakan secara kontinyu<br>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi                                 |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 1 orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Mahasiswa mendapatkan hasil legalisir fotokopi pembayaran UKT/SPP dengan cepat  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Legalisir fotokopi pembayaran UKT/SPP didapat mahasiswa dalam keadaan baik dan tidak rusak.   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap hari. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas administrasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan.   |

**STANDAR LAYANAN PEMBUATAN SURAT PENGANTAR PEMBAYARAN BAGI MAHASISWA YANG TERLAMBAT UKT/SPP**

**A. Service Delivery**

| NO | KOMPONEN              | URAIAN   |
|----|-----------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan | 1. Mahasiswa memberikan surat Permohonan Keterlambatan UKT/SPP.<br>2. Fotokopi slip pembayaran UKT/SPP terakhir bayar.<br>3. Mahasiswa melampirkan Fotokopi KTM. |



|    |  |  |
|----|--|--|
|    |  | 4.   |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa memberikan surat permohonan keterlambatan UKT/SPP dan melampirkan fotokopi slip pembayaran UKT/SPP terakhir dan fotokopi KTM kepada petugas Administrasi.</li> <li>2. Memproses penerbitan surat pengantar kedalam aplikasi dan mencetaknya menjadi dua rangkap.</li> <li>3. Kasubbag Keuangan dan Umum mengoreksi dan memberikan paraf.</li> <li>4. Kabag TU memberikan tanda tangan.</li> <li>5. Pemberian nomor dan cap stempel Fakultas Universitas Lampung ke surat pengantar permohonan terlambat UKT/SPP dan mengarsipkan.</li> <li>6. Petugas Administrasi memberikan surat pengantar permohonan terlambat UKT/SPP kepada mahasiswa yang bersangkutan.</li> <li>7. Petugas Administrasi mendapatkan tanda tangan bukti pengambilan dari mahasiswa yang bersangkutan</li> </ol> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian                | 5 menit  |
| 5. | Biaya/tarif                              | Tidak ada biaya layanan  |
| 6. | Produk pelayanan                         | Surat Pengantar Permohonan Terlambat UKT/SPP   |
| 7. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kabag TU Fakultas Universitas Lampung.</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : 0812 7948 784 Faksimile : 0721 704947 Website <a href="http://eng.unila.ac.id/">http://eng.unila.ac.id/</a></li> </ol>  |

B. Manufacturing

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum                                | 1. SK Rektor ..... tentang Terlambat UKT/SPP Permenristekdikti No.22 Tahun 2015   |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Ruang Kasubbag Keuangan dan Umum<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK<br>5. Cap Fakultas   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. SDM yang menguasai sistem aplikasi persuratan.<br>2. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi/ dalam pelayanan keringanan atau bebas UKT/SPP kepada mahasiswa |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Pengawasan dilakukan oleh Kasubbag Keuangan dan Umum secara berjenjang<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Kabag TU dilaksanakan secara kontinyu<br>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi             |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 1 orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Mahasiswa mendapatkan surat permohonan Terlambat UKT/SPP dengan cepat   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Surat Permohonan Terlambat UKT/SPP yang didapat mahasiswa dalam keadaan baik dan tidak rusak.   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 Bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.                                     |

**STANDAR LAYANAN PENERBITAN SURAT PENGANTAR KERINGANAN DAN BEBAS UKT/SPP**

A. Service Delivery

| NO | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa memberikan surat Permohonan Keringanan atau Bebas UKT/SPP.</li> <li>2. Slip pembayaran UKT/SPP awal sampai terakhir legalisir .</li> <li>3. Fotokopi KTM.</li> <li>4. Fotokopi Berita acara seminar 1 dan 2.</li> <li>5. Fotokopi Berita acara Kompre/Tugas Akhir.</li> <li>6. Fotokopi Surat Bebas Perpustakaan.</li> <li>7. Fotokopi Bukti Sebar.</li> </ol>  |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima surat permohonan pembuatan surat pengantar keringanan/bebas UKT/SPP dan berkas persyaratannya dari mahasiswa</li> <li>2. Mengecek kelengkapan berkas persyaratan</li> <li>3. Memproses/menginput penerbitan surat pengantar keringanan/bebas UKT/SPP dan mengeprint out.</li> <li>4. Mengoreksi surat pengantar dan memberi paraf</li> <li>5. Memberi paraf</li> <li>6. Menandatangani surat pengantar</li> <li>7. Pemberian nomor dan cap stempel pada surat pengantar</li> <li>8. Memberikan surat kepada mahasiswa yang membuat surat pengantar</li> <li>9. Meminta tandatangan mahasiswa penerima surat pengantar</li> </ol> |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian       | 10 Menit  |
| 5. | Biaya/tarif                     | Tidak ada biaya layanan   |
| 6. | Produk pelayanan                | Surat Pengantar Permohonan Keringanan dan Bebas UKT/SPP   |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 7. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: WD BUK Fakultas Universitas Lampung.</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : 0813 777 569 88 Faksimile : 0721 704947 Website : <a href="http://eng.unila.ac.id/">http://eng.unila.ac.id/</a></li> </ol> |
|----|--|---|

#### B. Manufacturing

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum                                | 1. SK Rektor ..... tentang Keringana dan Bebas UKT/SPP Permenristekdikti No.22 Tahun 2015  |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Kasubbag Keuangan dan Umum</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Cap Fakultas</li> </ol>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang menguasai sistem aplikasi persuratan.</li> <li>2. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi/ dalam pelayanan keringanan atau bebas UKT/SPP kepada mahasiswa</li> </ol>  |
| 4. | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh Kasubbag Keuangan dan Umum secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Kabag TU dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>3. Pengawasan Dilakukan Oleh WD BUK secara kontinyu</li> <li>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol> |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 1 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Mahasiswa mendapatkan surat Pengantar Permohonan Keringanan atau Bebas UKT/SPP dengan cepat  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Surat Permohonan Keringanan atau Bebas UKT/SPP yang didapat mahasiswa dalam keadaan baik dan tidak rusak atau salah.   |

|    |                            |   |
|----|----------------------------|---|
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 Bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |
|----|----------------------------|---|

**STANDAR LAYANAN PENGAJUAN/PEMBERIAN DANA OPERASIONAL PERKANTORAN JURUSAN/PROGRAM STUDI**

A. Service Delivery

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                    | 1. Surat Permohonan   |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | 1. Surat permohonan dari Kajur atau Kaprodi Ke WD BUK<br>2. Disposisikan surat<br>3. Menginformasikan Kajur/Kaprodi bahwa dana operasional tersebut siap diberikan<br>4. Menyiapkan kuitansi sebagai bukti tanda terima dana operasional<br>5. Menyerahkan dana operasional kepada Kajur/Kaprodi<br>6. Minta tandatangan pada kuitansi kepada penerima dana operasional |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian                | Menyesuaikan  |
| 5. | Biaya/tarif                              | Tidak ada biaya layanan   |
| 6. | Produk pelayanan                         | Dana Operasional Perkantoran  |
| 7. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: WD BUK Fakultas Universitas Lampung.<br>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : 0813 777 569 88 Faksimile : 0721 704947 Website : <a href="http://eng.unila.ac.id/">http://eng.unila.ac.id/</a>                                   |

B. Manufacturing

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
| 1. | Dasar Hukum                                | 1. SK Rektor ..... tentang Pengajuan Dana Operasional Perkantoran dari Jurusan Program Studi Permenristekdikti No.22 Tahun 2015   |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Ruang BPP<br>2. ATK<br>3. Disposisi<br>4. Komputer<br>5. Printer   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan di bidang keuangan<br>2. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi/ dalam pelayanan                                  |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. WD BUK langsung<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal<br>3. Dilaksanakan secara kontinyu<br>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 1 orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Jurusan dan Program Studi mendapatkan dana operasional perkantoran sesuai dengan disposisi WD BUK.  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Dana yang diterima jurusan dan program studi sesuai dengan disposisi WD BUK.  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.   |

**ALIR ALUR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN MASIH KULIAH**

A. Service Delivery

| No. | Komponen              | Uraian                                    |
|-----|-----------------------|---|
| 1   | Persyaratan Pelayanan | 1. Formulir surat keterangan masih kuliah |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | 2. KTM asli dan atau Fotokopi KTM yang dilegalisir<br>3. Bukti pembayaran SPP/UKT semester berjalan dan fotokopinya yang dilegalisir      |
| 2 | Sistem mekanisme dan prosedur          | Diagram alir dapat dilihat pada lampiran 2  |
| 3 | Jangka waktu penyelesaian              | Maksimal 1 hari   |
| 4 | Produk layanan                         | Surat Keterangan Masih Kuliah   |
| 5 | Penanganan pengaduan saran dan masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang di tujukan ke Subbagian Kemahasiswaan dan Alumni |

#### B. Manufaktur

| No. | Komponen                             | Uraian   |
|-----|--------------------------------------|--|
| 1   | Dasar Hukum                          | 1. Permenristekdikti No. 59 tahun 2016 tentang standar pelayanan di kemenristekdikti<br>2. Keputusan Mendikbud No. 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNILA<br>3. Peraturan Menristekdikti No. 6 Tahun 2015 Tentang Statuta Unila |
| 2   | Sarana prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Ruang pengelolaan administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK   |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                 | 1. Menguasai Tata Naskah Dinas<br>2. Word Processor  |
| 4   | Pengawasan Internal                  | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5   | Jumlah Pelaksana                     | 2 Orang  |
| 6   | Jaminan pelayanan dan keselamatan    | Sesuai dengan keinginan pelanggan  |
| 7   | Evaluasi kinerja pelaksana           | Per semester (2 Kali 1 Tahun)  |

## ALIR-ALUR PELAYANAN SURAT PENGANTAR PEMBUATAN KTM YANG HILANG/ RUSAK

### A. Service Delivery

| No. | Komponen                               | Uraian   |
|-----|--|--|
| 1   | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian dan atau KTM yang Rusak<br>2. Bukti pembayaran SPP/UKT semester berjalan dan fotokopinya yang dilegalisir |
| 2   | Sistem mekanisme dan prosedur          | Diagram alir dapat dilihat pada lampiran 2   |
| 3   | Jangka waktu penyelesaian              | 1 Hari   |
| 4   | Produk layanan                         | Surat Pengantar Pembuatan KTM  |
| 5   | Penanganan pengaduan saran dan masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang di tujukan ke Subbagian Kemahasiswaan dan Alumni                |

### B. Manufaktur

| No. | Komponen                             | Uraian   |
|-----|--------------------------------------|--|
| 1   | Dasar Hukum                          | 1. Permenristekdikti No. 59 tahun 2016 tentang standar pelayanan di kemenristekdikti<br>2. Keputusan Mendikbud No. 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNILA<br>3. Peraturan Menristekdikti No. 6 Tahun 2015 Tentang Statuta Unila |
| 2   | Sarana prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Ruang pengelolaan administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK   |
| 3   | Kompetensi Pelaksana                 | 1. Menguasai Tata Naskah Dinas<br>2. Word Processor  |
| 4   | Pengawasan Internal                  | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5   | Jumlah Pelaksana                     | 2 Orang  |
| 6   | Jaminan pelayanan dan keselamatan    | Sesuai dengan keinginan pelanggan  |
| 7   | Evaluasi kinerja pelaksana           | Per semester (2 Kali 1 Tahun)  |



## ALIR-ALUR PELAYANAN PENDAFTARAN DAN PENGUSULAN CALON PENERIMA BEASISWA

### A. Service Delivery

| No. | Komponen                               | Uraian   |
|-----|--|--|
| 1   | Persyaratan Pelayanan                  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengisi Formulir Pengajuan Beasiswa</li><li>2. IPK sesuai dengan persyaratan dari pemberi beasiswa</li><li>3. Surat Keterangan Tidak Sedang Menerima Beasiswa</li><li>4. Rekomendasi dari PA</li><li>5. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan</li><li>6. Foto 4X6 (3 Lembar)</li><li>7. Fotokopi KTM</li><li>8. Fotokopi Kartu Keluarga</li><li>9. Surat Keterangan Belum Menikah</li><li>10. Mengisi Surat pernyataan bermaterai dari calon penerima beasiswa, bahwa data yang diberikan benar</li><li>11. Beasiswa swasta dan lainnya mengikuti syarat-syarat umum pengajuan beasiswa yang berlaku.</li></ol> |
| 2   | Sistem mekanisme dan prosedur          | Diagram alir dapat dilihat pada lampiran 2   |
| 3   | Jangka waktu penyelesaian              | 5 hari kerja   |
| 4   | Produk layanan                         | Menerima berkas pengajuan Beasiswa   |
| 5   | Penanganan pengaduan saran dan masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang di tujukan ke Sub Bagian Kemahasiswaan dan Alumni.  |

### B. Manufakturing

| No. | Komponen    | Uraian   |
|-----|-------------|--|
| 1   | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Permenristekdikti No. 59 tahun 2016 tentang standar pelayanan di kemenristekdikti</li><li>2. Keputusan Mendikbud No. 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNILA</li><li>3. Peraturan Menristekdikti No. 6 Tahun 2015 Tentang Statuta Unila</li></ol> |

|   |                                      |  |
|---|--------------------------------------|--|
| 2 | Sarana prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Ruang pengelolaan administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                 | 1. Menguasai Tata Naskah Dinas<br>2. Word Processor                      |
| 4 | Pengawasan Internal                  | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang              |
| 5 | Jumlah Pelaksana                     | 4 Orang  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan    | Sesuai dengan keinginan pelanggan  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana           | Per semester (2 Kali 1 Tahun)  |

### ALIR ALUR PROSEDUR PELAYANAN PENGAJUAN KEGIATAN LEMBAGA KEMAHASISWAAN

#### A. Service Delivery

| No. | Komponen                               | Uraian   |
|-----|--|--|
| 1   | Persyaratan Pelayanan                  | Proposal kegiatan lembaga kemahasiswaan.   |
| 2   | Sistem mekanisme dan prosedur          | Diagram alir dapat dilihat pada lampiran 2   |
| 3   | Jangka waktu penyelesaian              | 5 hari kerja   |
| 4   | Produk layanan                         | Surat Persetujuan Kegiatan   |
| 5   | Penanganan pengaduan saran dan masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang di tujukan ke Sub Bagian Kemahasiswaan dan Alumni |

#### B. Manufakturing

| No. | Komponen                             | Uraian   |
|-----|--------------------------------------|--|
| 1   | Dasar Hukum                          | 1. Permenristekdikti No. 59 tahun 2016 tentang standar pelayanan di kemenristekdikti<br>2. Keputusan Mendikbud No. 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNILA<br>3. Peraturan Menristekdikti No. 6 Tahun 2015 Tentang Statuta Unila |
| 2   | Sarana prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Ruang pengelolaan administrasi<br>2. Computer<br>3. Printer   |

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
|   |                                   | 4. ATK  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana              | 1. Menguasai Tata Naskah Dinas<br>2. Word Processor         |
| 4 | Pengawasan Internal               | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang |
| 5 | Jumlah Pelaksana                  | 2 orang   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Sesuai dengan keinginan pelanggan                           |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Per semester (2 Kali 1 Tahun)                               |

### ALIR ALUR PROSEDUR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT REKOMENDASI STUDI LANJUT BAGI ALUMNI

#### A. Service Delivery

| No. | Komponen                               | Uraian   |
|-----|--|--|
| 1   | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Form Rekomendasi<br>2. Fotokopi Ijazah<br>3. Brosur penerimaan Mahasiswa baru Perguruan Tinggi yang dituju<br>4. Mengisi form kuesioner <i>Tracer Study</i> |
| 2   | Sistem mekanisme dan prosedur          | Diagram alir dapat dilihat pada lampiran 2   |
| 3   | Jangka waktu penyelesaian              | 1 Hari   |
| 4   | Produk layanan                         | Surat Rekomendasi yang ditandatangani Dekan  |
| 5   | Penanganan pengaduan saran dan masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang di tujukan ke Sub Bagian Kemahasiswaan dan Alumni                     |

#### B. Manufakturing

| No. | Komponen    | Uraian   |
|-----|-------------|--|
| 1   | Dasar Hukum | 1. Permenristekdikti No. 59 tahun 2016 tentang standar pelayanan di kemenristekdikti<br>2. Keputusan Mendikbud No. 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNILA<br>3. Peraturan Menristekdikti No. 6 Tahun 2015 Tentang Statuta Unila |



|   |                                      |  |
|---|--------------------------------------|--|
| 2 | Sarana prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Ruang pengelolaan administrasi<br>2. Computer<br>3. Printer<br>4. ATK |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                 | 1. Menguasai Tata Naskah Dinas<br>2. Word Processor                      |
| 4 | Pengawasan Internal                  | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang              |
| 5 | Jumlah Pelaksana                     | 2 orang  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan    | Sesuai dengan keinginan pelanggan  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana           | Per semester (2 kali 1 tahun)  |

### ALIR ALUR PELAYANAN PEMBUATAN SURAT TUGAS MAHASISWA

#### A. Service Delivery

| No. | Komponen                               | Uraian  |
|-----|--|---|
| 1   | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Form permohonan<br>2. Undangan dan proposal dari penyelenggara kegiatan  |
| 2   | Sistem mekanisme dan prosedur          | Diagram alir dapat dilihat pada lampiran 2  |
| 3   | Jangka waktu penyelesaian              | 1 hari  |
| 4   | Produk layanan                         | Surat Tugas Mahasiswa   |
| 5   | Penanganan pengaduan saran dan masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang di tujukan ke Subbagian Kemahasiswaan dan Alumni |

#### B. Manufakturing

| No. | Komponen    | Uraian   |
|-----|-------------|--|
| 1   | Dasar Hukum | 1. Permenristekdikti No. 59 tahun 2016 tentang standar pelayanan di kemenristekdikti<br>2. Keputusan Mendikbud No. 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNILA<br>3. Peraturan Menristekdikti No. 6 Tahun 2015 Tentang Statuta Unila |

|   |                                      |  |
|---|--------------------------------------|--|
| 2 | Sarana prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Ruang pengelolaan administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                 | 1. Menguasai Tata Naskah Dinas<br>2. Word Processor                      |
| 4 | Pengawasan Internal                  | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang              |
| 5 | Jumlah Pelaksana                     | 2 Orang  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan    | Sesuai dengan keinginan pelanggan  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana           | Per semester (2 Kali 1 Tahun)  |

## PELAYANAN PENDAFTARAN WISUDA

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Print out Biodata Online</li> <li>2. Foto Hitam Putih</li> <li>3. KTM Asli/Foto Copy</li> <li>4. Bukti Pembayaran Wisuda dan Keanggotaan Alumni yang telah disahkan</li> <li>5. Nilai EPT yang telah dilegalisir</li> <li>6. Slip SPP Asli</li> <li>7. Surat Keterangan Bebas Pinjaman dari Perpustakaan Unila</li> <li>8. Surat Bukti Penyerahan Skripsi dari Perpustakaan Unila</li> <li>9. Surat Pernyataan Tata Tertib Upacara Wisuda di atas Materai</li> <li>10. Lembar Pengesahan judul skripsi yang telah disetujui dan ditanda tangani komisi pembimbing</li> <li>11. Fotocopy SK Yudisium</li> <li>12. Foto copy Ijazah Terakhir</li> <li>13. Transkrip Matahari</li> <li>14. Bukti Publikasi Jurnal</li> <li>15. Berita Acara Ujian</li> </ol> |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Dapat dilihat pada diagram alir   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | 2 Hari  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5 | Produk Layanan                         | Surat Pengantar Registrasi Wisuda                                       |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Bisa Dilakukan Secara Lisan maupun Tulisan Kepada Petugas Administrasi. |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Permendikbud No.72 Tahun 2014 Tentang OTK UNILA<br>2. Peraturan Rektor Tentang Peraturan Akademik No.06 Tahun 2016         |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK<br>5. Jaringan Internet<br>6. Aplikasi Wisuda Online |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Menguasai sistem aplikasi   |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 Orang   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terlaksananya Wisuda dengan Menerima Ijazah dan Transkrip   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Dilakukan tiap semester   |

#### PELAYANAN USUL PERBAIKAN NILAI

##### A. Service Delivery

| NO | Komponen              | Uraian   |
|----|-----------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Pengantar dari Kajor<br>2. KRS dan KH<br>3. Nilai dari PJ Mata Kuliah<br>4. Transkrip Nilai |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Dapat dilihat pada diagram alir   |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | 2 Hari  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5 | Produk Layanan                         | Perubahan Nilai   |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Bisa Dilakukan Secara Lisan maupun Tulisan Kepada Petugas Administrasi. |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Permendikbud No.72 Tahun 2014 Tentang OTK UNILA<br>2. Peraturan Rektor Tentang Peraturan Akademik No.06 Tahun 2016 |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Menguasai Sistem Aplikasi   |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 Orang   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Mendapatkan Bukti Perubahan Nilai   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Dilakukan tiap semester   |

#### PELAYANAN USUL ALIH PROGRAM

##### A. Service Delivery

| NO | Komponen              | Uraian   |
|----|-----------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Permohonan<br>2. Transkrip Akademik<br>3. Surat Keterangan Bebas Administrasi |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | 4. Surat Keterangan Bebas Sanksi Akademik<br>5. Slip SPP Awal sampai Akhir |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Dapat dilihat pada diagram alir  |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | 2 Hari   |
| 4 | Biaya/Tarif                            | -  |
| 5 | Produk Layanan                         | Surat Pengantar Persetujuan Alih Program                                   |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Bisa Dilakukan Secara Lisan maupun Tulisan Kepada Petugas Administrasi.    |

#### B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Permendikbud No.72 Tahun 2014 Tentang OTK UNILA<br>2. Peraturan Rektor No.06 Tahun 2016 Tentang Peraturan Akademik |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Menguasai Sistem Aplikasi   |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 Orang   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Surat Keputusan Alih Program  |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Dilakukan tiap semester   |



## PELAYANAN KULIAH TERBIMBING

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Surat Permohonan<br>2. Transkrip Akademik<br>3. Slip SPP Awal sampai Akhir<br>4. Tugas Akhir |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Dapat dilihat pada diagram alir   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | 2 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5  | Produk Layanan                         | Surat Keputusan Dekan Kuliah Terbimbing   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Bisa Dilakukan Secara Lisan maupun Tulisan Kepada Petugas Administrasi.                         |

### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Permendikbud No.72 Tahun 2014 Tentang OTK UNILA<br>2. Peraturan Rektor No.06 Tahun 2016 Tentang Peraturan Akademik |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Menguasai Sistem Aplikasi   |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 Orang   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terlaksananya Kuliah terbimbing   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Dilakukan tiap semester   |

## PELAYANAN SURAT PENGANTAR TEST EPT

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Surat Permohonan<br>2. KTM<br>3. Slip UKT                            |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Dapat dilihat pada diagram alir   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | 1 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5  | Produk Layanan                         | Surat Pengantar Test EPT  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Bisa Dilakukan Secara Lisan maupun Tulisan Kepada Petugas Administrasi. |

### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Permendikbud No.72 Tahun 2014 Tentang OTK UNILA<br>2. Peraturan Rektor No.06 Tahun 2016 Tentang Peraturan Akademik |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Menguasai Sistem Aplikasi   |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 1 Orang   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Bisa mengikuti Tes EPT  |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Dilakukan tiap semester   |

## PELAYANAN LEGALISIR IJAZAH

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Ijazah Asli<br>2. Fotocopy Ijazah                                    |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Dapat dilihat pada diagram alir   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | 2 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | SK Rektor No  |
| 5  | Produk Layanan                         | Legalisir Ijazah  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Bisa Dilakukan Secara Lisan maupun Tulisan Kepada Petugas Administrasi. |

### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Permendikbud No.72 Tahun 2014 Tentang OTK UNILA<br>2. Peraturan Rektor No.06 Tahun 2016 Tentang Peraturan Akademik |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. ATK   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Memahami Administrasi   |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 1 Orang   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terlegalisirnya Fotokopi Ijazah   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Dilakukan tiap semester   |

## PELAYANAN SURAT KETERANGAN LULUS

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Foto Hitam Putih<br>2. KTM Asli/Foto Copy<br>3. Bukti Pembayaran Wisuda dan Keanggotaan Alumni yang telah disahkan<br>4. Nilai EPT yang telah dilegalisir<br>5. Slip SPP Asli<br>6. Surat Keterangan Bebas Pinjaman dari Perpustakaan Unila<br>7. Surat Bukti Penyerahan Skripsi dari Perpustakaan Unila<br>8. Surat Pernyataan Tata Tertib Upacara Wisuda di atas Materai<br>9. Lembar Pengesahan judul skripsi yang telah disetujui dan ditanda tangani komisi pembimbing<br>10. Fotocopy SK Yudisium<br>11. Foto copy Ijazah Terakhir<br>12. Transkrip Matahari<br>13. Bukti Publikasi Jurnal Berita Acara Ujian |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Dapat dilihat pada diagram alir  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | 2 Hari   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -  |
| 5  | Produk Layanan                         | Surat Keterangan Lulus   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Bisa Dilakukan Secara Lisan maupun Tulisan Kepada Petugas Administrasi.  |

### B.Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian   |
|----|-------------|--|
| 1  | Dasar Hukum | 1. Permendikbud No.72 Tahun 2014 Tentang OTK UNILA |

|   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
|   |                                       | 2. Peraturan Rektor No.06 Tahun 2016 Tentang Peraturan Akademik |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. ATK                     |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | Memahami Administrasi   |
| 4 | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang     |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 Orang   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terbitnya Surat Keterangan Lulus                                |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Dilakukan tiap semester   |

### **PELAYANAN PENERBITAN IJIN PENELITIAN MAHASISWA**

#### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Surat Permohonan<br>2. SK Judul                                      |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Dapat dilihat pada diagram alir   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | 2 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5  | Produk Layanan                         | Surat Pengantar Izin Penelitian Mahasiswa                               |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Bisa Dilakukan Secara Lisan maupun Tulisan Kepada Petugas Administrasi. |

#### **B. Manufakturing**

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | 1. Permendikbud No.72 Tahun 2014 Tentang OTK UNILA<br>2. Peraturan Rektor No.06 Tahun 2016 Tentang Peraturan Akademik |

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | Memahami Administrasi  |
| 4 | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang              |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 Orang  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terbitnya Surat Pengantar Izin Penelitian Mahasiswa                      |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Dilakukan tiap semester  |

### **PELAYANAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH/ TRANSKRIP DUPLIKAT**

#### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Surat Permohonan<br>2. Fotocopy Ijazah / Transkrip<br>3. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Dapat dilihat pada diagram alir   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | 2 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5  | Produk Layanan                         | Surat Pengantar Pengganti Ijazah/Transkrip Duplikat   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Bisa Dilakukan Secara Lisan maupun Tulisan Kepada Petugas Administrasi.                                 |

#### **B. Manufakturing**

| NO | Komponen    | Uraian   |
|----|-------------|--|
| 1  | Dasar Hukum | 1. Permendikbud No.72 Tahun 2014 Tentang OTK UNILA |

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
|   |                                       | 2. Peraturan Rektor No.06 Tahun 2016 Tentang Peraturan Akademik          |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | Memahami Administrasi  |
| 4 | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang              |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 Orang  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terbitnya Surat Pengantar Pengganti Ijazah/Transkrip Duplikat            |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Dilakukan tiap semester  |

### PELAYANAN USUL PUTUS STUDI

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Surat Pengantar dari Jurusan<br>2. Daftar Nama Mahasiswa             |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Dapat dilihat pada diagram alir   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | 5 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5  | Produk Layanan                         | Surat Pengantar Usul Putus Studi  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Bisa Dilakukan Secara Lisan maupun Tulisan Kepada Petugas Administrasi. |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | 1. Permendikbud No.72 Tahun 2014 Tentang OTK UNILA<br>2. Peraturan Rektor No.06 Tahun 2016 Tentang Peraturan Akademik |

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | Memahami Administrasi  |
| 4 | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang              |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 2 Orang  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terbitnya Surat Pengantar Usul Putus Studi                               |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Dilakukan tiap semester  |

4





## V. STANDAR PELAYANAN LPPM

### MONITORING PELAKSANAAN PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT DANA INTERNAL

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | Laporan Penelitian dan Pengabdian  |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 7 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Tidak ada  |
| 5  | Produk Layanan                         | Hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekertaris LPPM |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Buku Panduan Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Lampung<br>2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001                        |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Komputer<br>2. Printer<br>3. ATK<br>4. Jaringan<br>5. Server<br>6. Aplikasi berbasis web   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Pendidikan Minimal S2<br>2. Mampu mengoperasikan komputer (Microsoft word, ecxel, dan power point)<br>3. Bertanggung jawab, teliti, cermat dan jujur |

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
|   |                                   | 4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik  |
| 4 | Pengawasan internal               | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung   |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | Reviewer/Pemonev Internal   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Surat Tugas Penelitian/Pengabdian   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |

### **PENGAJUAN USUL PENELITIAN/PENGABDIAN**

#### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | Proposal Usul Penelitian/Pengabdian (Hardcopy dan Softfile)  |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 30 Hari   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Tidak ada  |
| 5  | Produk Layanan                         | Penetapan Pemenang   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekertaris LPPM |

B. Manufakturing

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Buku Panduan Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Lampung<br>2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001  |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Komputer<br>2. Printer<br>3. ATK<br>4. Jaringan<br>5. Server<br>6. Alat laboratorium terkait   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Pendidikan Minimal S2<br>2. Mampu mengoperasikan komputer (Microsoft word, excel, dan power point)<br>3. Bertanggung jawab, teliti, cermat dan jujur<br>4. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 orang petugas untuk masing-masing Skim  |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Surat Tugas Penelitian/Pengabdian   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.   |

**PROSEDUR PENYUSUNAN KONTRAK PENELITIAN/PENGABDIAN**

A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian                                     |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | Proposal yang sudah diterima/lulus seleksi |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2 |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 5 Hari  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Tidak ada  |
| 5 | Produk Layanan                         | Kontrak Penelitian/Pengabdian  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Sekertaris LPPM |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Buku Panduan Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Lampung dan Buku Panduan Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat di Perguruan Tinggi<br>2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001                   |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Komputer<br>2. Printer<br>3. ATK   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Pendidikan Minimal S1<br>2. Menguasai pembuatan Kontrak Penelitian<br>3. Mampu mengoperasikan komputer (Microsoft word dan excel)<br>4. Bertanggung jawab, teliti, cermat dan jujur<br>5. Mampu berkomunikasi tertulis dan lisan dengan baik |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 orang petugas untuk masing-masing Skim  |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Surat Tugas Penelitian/Pengabdian   |

|   |                            |   |
|---|----------------------------|---|
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |
|---|----------------------------|---|

4

## VI. STANDAR PELAYANAN LPPPM

### STANDAR PELAYANAN PROSEDUR PELATIHAN, WORKSHOP, DAN LOKAKARYA DI LEMBAGA PENGEMBANGAN, PEMBELAJARAN DAN PENJAMINAN MUTU UNIVERSITAS LAMPUNG

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Mengajukan Surat Permohonan Kerjasama;<br>2. Menentukan Jadwal Pelatihan/Workshop/Lokakarya;<br>3. Adanya Perjanjian Kerjasama (MoU);<br>4. Adanya Persetujuan Pelaksanaan Kerjasama;<br>5. Memberikan Informasi mengenai data calon peserta Pelatihan/Workshop/Lokakarya |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 10 Hari   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Permenkeu Nomor: 48/PMK.05/2015  |
| 5  | Produk Layanan                         | Prosedur Pelatihan, Workshop, dan Lokakarya di LP3M  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui kotak saran atau melalui e-mail LP3M : <a href="mailto:LP3M@kpa.unila.ac.id">LP3M@kpa.unila.ac.id</a><br><br>Melalui website LP3M : <a href="http://lp3m.unila.ac.id/">lp3m.unila.ac.id/</a>  |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | 1. Peraturan Pemerintah republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional; |

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
|   |                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Permen Pendidikan Nasional RI Nomor 28 Tahun 2005 tentang Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi;</li> <li>3. Permendikbud Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;</li> <li>4. Permendikbud Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;</li> <li>5. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung;</li> <li>6. Permendikbud Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unila, Pasal 87 tentang Lembaga Pengembangan, Pembelajaran dan Penjaminan Mutu;</li> <li>7. Keputusan Rektor tentang Sistem Penjaminan Mutu Universitas Lampung Nomor: 43/J26/R/K1/2014.</li> </ol> |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pelatihan, Workshop, dan Lokakarya di LP3M.</li> <li>2. Buku Panduan</li> <li>3. Seminar Kit</li> <li>4. ATK</li> <li>5. Jaringan</li> <li>6. Server</li> <li>7. Website</li> </ol>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan S3 (Narasumber/Pemateri)</li> <li>2. Keahlian di bidangnya.</li> </ol>  |
| 4 | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal</li> </ol>  |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 12 Panitia sesuai dengan Surat Keputusan Rektor di tiap Kegiatan Pelatihan, Workshop, dan Lokakarya di LP3M, Narasumber minimal 3 (tiga) orang.  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Mendapatkan Pendidikan dan Pelatihan serta Sertifikat yang sah.  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |



## VII. STANDAR PELAYANAN UPT

### a. UPT PERPUSTAKAAN

#### ALIR ALUR LEGALISIR

##### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Surat Asli<br>2. Fotocopy surat yang akan legalisir maksimal 5 lembar  |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 1 Hari   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | SK Rektor Tentang Penetapan Tarif Layanan   |
| 5  | Produk Layanan                         | Surat terlegalisasi   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Koordinator Pelayanan Sirkulasi di Lantai 1 Ruang Layanan Sirkulasi.<br><br>Call Center : Kasubag TU |

##### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | SK Rektor No. 1016/UN26/PK/2015 tentang penetapan tarif layanan UPT Perpustakaan   |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | ATK  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Menguasai pengelolaan surat menyurat   |
| 4  | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan oleh Kasubag TU<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 orang petugas Tata Usaha   |

f

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjadi Mahasiswa Unila yang sah, dengan ditetapkan dengan SK Rektor Tentang Mahasiswa yang sudah Registrasi</li> <li>2. Surat yang akan dilegalisasi adalah produk UPT Perpustakaan</li> </ol> |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.   |

### ALIR ALUR PEMBUATAN SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu Tanda Mahasiswa Asli</li> <li>2. Slip SPP Terakhir Asli</li> <li>3. Tidak Memiliki Pinjaman dan Denda Buku</li> <li>4. Mengisi Formulir Permohonan SKBP</li> </ol> |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 1 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | SK Rektor tentang  |
| 5  | Produk Layanan                         | Surat Keterangan Bebas Pustaka   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Seran dan Masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Koordinator Pelayanan Sirkulasi di Lantai 1 Ruang Layanan Sirkulasi.</p> <p>Call Center : Anita</p>  |

#### B. Manufaktur

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SK Rektor ..... tentang</li> <li>2. Permenristekdikti No.22 Tahun 2015</li> </ol> |

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Komputer<br>2. Printer<br>3. Jaringan<br>4. Server<br>5. Aplikasi berbasis web<br>6. Barcode Scanner  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Menguasai sistem aplikasi perpustakaan<br>2. Memahami Permenristekdikti No.22 Tahun 2015  |
| 4 | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan oleh koordinator Sub Divisi Sirkulasi dan Cadangan<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Ketua Divisi Layanan Pengguna<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Kasubag TU<br>4. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 2 orang petugas sirkulasi  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Menjadi Mahasiswa Unila yang sah, dengan ditetapkan dengan SK Rektor Tentang Mahasiswa yang sudah Registrasi   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |

#### ALIR ALUR PEMINJAMAN BUKU (MANDIRI)

##### A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | 1. Kartu Tanda Mahasiswa Asli<br>2. Jumlah Pinjaman tidak lebih dari 3 buku |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2                                  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Maksimal 3 menit  |
| 4  | Biaya/Tarif                    | Gratis  |
| 5  | Produk Layanan                 | Pinjaman buku   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Koordinator Pelayanan Sirkulasi di Lantai 1 Ruang Layanan Sirkulasi.<br><br>Call Center : Anita |
|---|--|--|

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. SK Rektor ..... tentang tata tertib pemanfaatan layanan perpustakaan<br>2. Permenristekdikti No.22 Tahun 2015<br>3. Standar Nasional Perpustakaan   |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Mesin Kiosk<br>2. Printer<br>3. Jaringan<br>4. Server<br>5. Aplikasi berbasis web<br>6. Barcode Scanner   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Menguasai sistem aplikasi perpustakaan<br>2. Memahami Permenristekdikti No.22 Tahun 2015  |
| 4  | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan oleh koordinator Sub Divisi Sirkulasi dan Cadangan<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Ketua Divisi Layanan Pengguna<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Kasubag TU<br>4. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 0 orang petugas sirkulasi  |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Menjadi Mahasiswa Unila yang sah, dengan ditetapkan dengan SK Rektor Tentang Mahasiswa yang sudah Registrasi   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |

9

## ALIR ALUR PEMINJAMAN GEDUNG/RUANGAN

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | Surat permohonan peminjaman gedung/ruangan   |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 5 menit   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Surat Keputusan Rektor Tentang Penetapan Tarif Layanan   |
| 5  | Produk Layanan                         | Peminjaman Ruang   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Koordinator Pelayanan Sirkulasi di Lantai 1 Ruang Layanan Sirkulasi.<br><br>Call Center : Kasubag |

### B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | SK Rektor No. 1016/UN26/PK/2015 tentang penetapan tarif layanan UPT Perpustakaan   |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | ATK  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Menguasai surat menyurat<br>2. Menguasai program pengolah kata                  |
| 4  | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan oleh Kasubag TU<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 orang petugas tata usaha   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Membayar administrasi sewa gedung/ruangan  |

|   |                            |   |
|---|----------------------------|---|
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |
|---|----------------------------|---|

### ALIR ALUR PEMINJAMAN KOLEKSI KARYA ILMIAH

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Kartu Tanda Mahasiswa (Unila) Asli<br>2. Memiliki Kartu Baca yang berlaku (Umum)<br>3. Mengisi form perminjaman Koleksi Karya Ilmiah  |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 5 menit   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Gratis   |
| 5  | Produk Layanan                         | Pinjaman Koleksi Karya Ilmiah  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Koordinator Pelayanan Sirkulasi di Lantai 1 Ruang Layanan Sirkulasi.<br><br>Call Center : Anita |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. SK Rektor ..... tentang tata tertib pemanfaatan layanan perpustakaan<br>2. Permenristekdikti No.22 Tahun 2015<br>3. Standar Nasional Perpustakaan |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Komputer<br>2. ATK<br>3. Jaringan<br>4. Server  |

4

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
|   |                                   | 5. Aplikasi berbasis web<br>6. Barcode Scanner   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana              | 1. Menguasai sistem aplikasi perpustakaan<br>2. Memahami Permenristekdikti No.22 Tahun 2015  |
| 4 | Pengawasan internal               | 1. Pengawasan dilakukan oleh koordinator Sub Divisi Referensi & Koleksi Koleksi Karya Ilmiah<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Ketua Divisi Layanan Pengguna<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Kasubag TU<br>4. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 2 orang staf layanan Koleksi Koleksi Karya Ilmiah  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Menjadi Mahasiswa Unila yang sah, dengan ditetapkan dengan SK Rektor Tentang Mahasiswa yang sudah Registrasi   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |

#### **ALIR ALUR PENGEMBALIAN BUKU (MANDIRI)**

##### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | Pinjaman tidak melewati batas tanggal pengembalian   |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 menit   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Gratis   |
| 5  | Produk Layanan                         | Buku kembali   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Koordinator |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | Pelayanan Sirkulasi di Lantai 1 Ruang Layanan Sirkulasi.<br>Call Center : Anita |
|--|--|---|

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. SK Rektor ..... tentang tata tertib pemanfaatan layanan perpustakaan<br>2. Permenristekdikti No.22 Tahun 2015<br>3. Standar Nasional Perpustakaan   |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Mesin Kiosk<br>2. Printer<br>3. Jaringan<br>4. Server<br>5. Aplikasi berbasis web<br>6. Barcode Scanner   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Menguasai sistem aplikasi perpustakaan<br>2. Memahami Permenristekdikti No.22 Tahun 2015  |
| 4  | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan oleh koordinator Sub Divisi Sirkulasi dan Cadangan<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Ketua Divisi Layanan Pengguna<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Kasubag TU<br>4. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 0 orang petugas sirkulasi  |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Menjadi Mahasiswa Unila yang sah, dengan ditetapkan dengan SK Rektor Tentang Mahasiswa yang sudah Registrasi   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |

4



## ALIR ALUR REGISTRASI ANGGOTA PERPUSTAKAAN (MAHASISWA UNILA)

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Kartu Tanda Mahasiswa Sementara<br>2. Slip SPP Asli Terbaru<br>3. File Pas Foto Kapasitas 300kb   |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 1 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Gratis   |
| 5  | Produk Layanan                         | Memiliki hak pemanfaatan layanan perpustakaan  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Koordinator Pelayanan Sirkulasi di Lantai 1 Ruang Layanan Sirkulasi.<br><br>Call Center : Anita |

### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. SK Rektor ..... tentang Registrasi Anggota Perpustakaan Mahasiswa Unila<br>2. Permenristekdikti No.22 Tahun 2015<br>3. Standar Nasional Perpustakaan |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK<br>5. Jaringan<br>6. Server<br>7. Aplikasi berbasis web<br>8. Barcode Scanner  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Menguasai sistem aplikasi perpustakaan<br>2. Memahami Permenristekdikti No.22 Tahun 2015   |

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
| 4 | Pengawasan internal               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh koordinator Sub Divisi Sirkulasi dan Cadangan</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Ketua Divisi Layanan Pengguna</li> <li>3. Pengawasan dilakukan oleh Kasubag TU</li> <li>4. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT</li> </ol> |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 2 orang petugas sirkulasi  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Menjadi Mahasiswa Unila yang sah, dengan ditetapkan dengan SK Rektor Tentang Mahasiswa yang sudah Registrasi   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |

### ALIR ALUR VERIFIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Bebas Pustaka</li> <li>2. Surat Keterangan Layak Unggah Karya Ilmiah</li> <li>3. Sudah mengunggah Karya Ilmiah Ke digilib.unila.ac.id</li> <li>4. Membawa karya ilmiah tercetak asli</li> <li>5. CD karya ilmiah yang isinya sesuai dengan syarat yang ditetapkan oleh perpustakaan</li> </ol> |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Maksimal 15 menit  |
| 4  | Biaya/Tarif                    | Gratis   |
| 5  | Produk Layanan                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karya ilmiah terverifikasi</li> <li>2. Karya ilmiah terpublikasi di digilib.unila.ac.id</li> <li>3. Mendapatkan surat tanda terima karya ilmiah (sebagai syarat untuk mendaftar wisuda)</li> </ol>   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Koordinator Pelayanan Teknologi Informasi di Lantai 3 Ruang Layanan Teknologi Informasi.</p> <p>Call Center : Robidin</p> |
|---|--|---|

B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SK Rektor ..... tentang tata tertib pemanfaatan layanan perpustakaan</li> <li>2. Permenristekdikti No.22 Tahun 2015</li> <li>3. Standar Nasional Perpustakaan</li> </ol>  |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan</li> <li>4. Server</li> <li>5. Aplikasi berbasis web</li> </ol>   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai sistem aplikasi digital library (digiib)</li> <li>2. Menguasai verifikasi karya ilmiah</li> </ol>   |
| 4  | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh koordinator Sub Divisi Layanan Teknologi Informasi</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Ketua Divisi Layanan Pengguna</li> <li>3. Pengawasan dilakukan oleh Kasubag TU</li> <li>4. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT</li> </ol> |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 4 orang staf layanan Verifikasi Karya Ilmiah  |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Menjadi Mahasiswa Unila yang sah, dengan ditetapkan dengan SK Rektor Tentang Mahasiswa yang sudah Registrasi  |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.   |

**b. UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI (TIK)****STANDAR PELAYANAN PEMINDAIAN LEMBAR JAWABAN KOMPUTER (LJK)****A. Service Delivery**

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                    | 1. Daftar Hadir (Untuk kebutuhan pengguna);<br>2. LJK.  |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | 1. Menerima LJK;<br>2. Memverifikasi jumlah amplop LJK;<br>3. Memindai LJK sesuai data LJK;<br>4. Memvalidasi LJK yang terpindai;<br>5. Melakukan pencocokan dengan kunci jawaban, dan melakukan penilaian;<br>6. Melaporkan berkas penilaian kepada Kepala Divisi;<br>7. Menyerahkan berkas penilaian kepada Kepala UPT TIK;<br>8. Mengesahkan berkas penilaian;<br>9. Mengarsipkan.   |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian                | Disesuaikan dengan jumlah peserta   |
| 5. | Biaya/tarif                              | Peraturan Menteri Keuangan No.48/pmk.05/2015  |
| 6. | Produk pelayanan                         | 1. Berita acara serah terima LJK;<br>2. Berita acara serah terima nilai;<br>3. Daftar nilai.  |
| 7. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lampung Alamat Jl. Soemantri Brojonegoro No. 1, Bandar Lampung, 35145, Indonesia.<br>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : +62 721 701609 Faksimile : +62 721 702767 Email : <a href="mailto:tik@kpa.unila.ac.id">tik@kpa.unila.ac.id</a> Website: <a href="http://ppsi.tik.unila.ac.id">http://ppsi.tik.unila.ac.id</a> |

B. Manufacturing

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum                                | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;</li> <li>4. Persyaratan ISO 9001:2015.</li> </ol> |
| 2. | Serana, prasarana, dan/atau fasilitas      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perangkat komputer;</li> <li>2. Perangkat pemindai;</li> <li>3. Printer.</li> </ol>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasional komputer;</li> <li>2. SDM yang memiliki pemahaman tentang proses pemindaian Lembar Jawaban Komputer (LJK)</li> <li>3. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi.</li> </ol>  |
| 4. | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi Kepala Divisi;</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan fungsional oleh Kepala Unit;</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinu;</li> <li>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi.</li> </ol>   |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 3 (lima) orang.  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Terlaksananya pemindaian LJK tanpa merugikan peserta.  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Tersedia <i>Uninterruptible Power Supply</i> (UPS) serta <i>Generator Set</i> (Genset) sebagai alternatif sumber listrik saat terjadi pemadaman listrik oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN)   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal dua kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.   |

f

**STANDAR PELAYANAN UJI COMPUTER ASSISTED TEST (CAT)**

## A. Service Delivery

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                    | 1. Daftar Hadir (Untuk kebutuhan pengguna);<br>2. Jadwal tes;<br>3. Daftar kesiapan ruang.  |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | 1. Pelaksana menyusun jadwal tes sesuai jumlah dan kapasitas laboratorium yang ada;<br>2. Pelaksana menata ruang lab dan infrastrukturnya;<br>3. Kepala divisi memverifikasi jadwal tes dan kesiapan ruang;<br>4. Kepala unit mengesahkan jadwal tes;<br>5. Pelaksana mengumumkan jadwal tes;<br>6. Pelaksana melaksanakan tes;<br>7. Pelaksana beserta kepala divisi mengevaluasi tes;<br>8. Pelaksana menyusun Laporan Kegiatan.  |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian                | Disesuaikan dengan jumlah peserta   |
| 5. | Biaya/tarif                              | Peraturan Menteri Keuangan No.48/pmk.05/2015  |
| 6. | Produk pelayanan                         | 1. Borang Evaluasi;<br>2. Berita Acara Pelaksanaan Tes;<br>3. Laporan.  |
| 7. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lampung Alamat Jl. Soemantri Brojonegoro No. 1, Bandar Lampung, 35145, Indonesia.<br>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : +62 721 701609 Faksimile : +62 721 702767 Email : <a href="mailto:tik@kpa.unila.ac.id">tik@kpa.unila.ac.id</a> Website: <a href="http://ppsi.tik.unila.ac.id">http://ppsi.tik.unila.ac.id</a> |

4

B. Manufacturing

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|----|--|--|
| 1. | Dasar Hukum                                | 1. Peraturan Akademik Unila;<br>2. Kalender Akademik Universitas Lampung;<br>3. Buku Panduan Akademik Universitas Lampung;<br>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;<br>5. PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,<br>6. Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan;<br>7. Persyaratan ISO 9001:2015. |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas      | 1. Modul;<br>2. Peralatan komputer;<br>3. Koneksi jaringan komputer;<br>4. Printer.  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang jaringan komputer;<br>2. SDM yang memiliki pemahaman tentang modul tes serta aplikasi tes;<br>3. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi.   |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi Kepala Divisi;<br>2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan fungsional oleh Kepala Unit;<br>3. Dilaksanakan secara kontinu;<br>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi.   |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | 5 (lima) orang.  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | Terlaksananya pelayanan ujian CAT tanpa merugikan peserta.   |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | Tersedia <i>Uninterruptible Power Supply</i> (UPS) serta <i>Generator Set</i> (Genset) sebagai alternatif sumber listrik saat terjadi pemadaman listrik oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN)   |

7

|    |                            |  |
|----|----------------------------|--|
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal dua kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |
|----|----------------------------|--|

**c. UPT LABORATORIUM TERPADU DAN SENTRA INOVASI TEKNOLOGI (LTSIT)**

**ALIR ALUR PERMINTAAN PENGUJIAN SAMPEL**

**A. Service Delivery**

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Borang permintaan pengujian<br>2. Sampel yang akan diuji<br>3. Daftar Analisis dan Biaya   |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Prosedur dapat dilihat pada diagram alir Lampiran 3   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 10 Hari kerja  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Sesuai dengan jumlah sampel dan metode yang digunakan*  |
| 5  | Produk Layanan                         | Sampel yang terdaftar   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui kotak saran, borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT, dan email ditujukan ke <a href="mailto:lbtunila@gmail.com">lbtunila@gmail.com</a><br><br>Call Center : 0721780449 |

**B. Manufacturing**

| NO | Komponen    | Uraian   |
|----|-------------|--|
| 1  | Dasar Hukum | 1. Peraturan Menteri Keuangan No. 48/PMK.05/2015 tentang tarif layanan BLU |



|   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
|   |                                       | 2. SK Rektor No 353/UN26/KU/2015 tentang layanan UPT LTSIT  |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Ruang Pengelolaan Administrasi<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. ATK<br>5. Jaringan<br>6. Server<br>7. Aplikasi berbasis web  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Menguasai program komputer (min MS Word, Excell)<br>2. Memahami persyaratan ISO 9001   |
| 4 | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Mendapatkan nomor pengujian sampel  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |

#### ALIR ALUR PENANGANAN SAMPEL UJI

##### A. Service Delivery

| NO | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan           | 1. Buku Terima sample<br>2. Buku Kode sample          |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Prosedur dapat dilihat pada diagram alir Lampiran 3   |
| 4. | Jangka waktu penyelesaian       | Maksimal 10 hari kerja                                |
| 5. | Biaya/tarif                     | Sesuai dengan jumlah sampel dan metode yang digunakan |
| 6. | Produk pelayanan                | Hasil Uji Sampel                                      |

4

|    |  |   |
|----|--|---|
| 7. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT</li> <li>2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT</li> <li>3. Email ditujukan ke <a href="mailto:lbtunila@gmail.com">lbtunila@gmail.com</a></li> <li>4. Telepon : 0721784049</li> <li>5. Website : <a href="http://www.uptltsit.unila.ac.id">www.uptltsit.unila.ac.id</a></li> </ol> |
|----|--|---|

#### B. Manufacturing

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum                           | 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Peraturan Pemerintah RI Nomor 4 tahun 2014  |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Sarung Tangan</li> <li>4. Instrumen untuk pengujian</li> </ol>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu mengoperasikan komputer</li> <li>2. Memahami K3 laboratorium</li> <li>3. Memahami cara menangani sampel</li> <li>4. Untuk analisis mempunyai latar belakang ilmu kimia</li> <li>5. Mempunyai pengetahuan dibidang pengelolaan laboratorium yang baik dan benar sesuai pedoman ISO 9001</li> <li>6. Mempunyai pengetahuan dan memahami sistem mutu laboratorium, standar, prinsip jaminan mutu, dan peraturan-peraturan yang digunakan.</li> <li>7. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.</li> <li>8. Mempunyai kemampuan melaksanakan fungsi manajemen.</li> <li>9. Mempunyai kemampuan berinovasi dan berwawasan luas.</li> <li>10. Mempunyai pengetahuan dan kemampuan teknis pengujian.</li> </ol> |

|    |                                   |   |
|----|-----------------------------------|---|
|    |                                   | <p>11. Cakap/ahli menulis/menyunting laporan-laporan teknis, korespondensi bisnis dan prosedur-prosedur sistem mutu</p> <p>12. Memiliki kemampuan untuk menyajikan informasi secara efektif dan menjawab pertanyaan-pertanyaan dari kelompok eksekutif, manajer, klien dan pelanggan;</p> |
| 4. | Pengawasan internal               | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5. | Jumlah pelaksana                  | 5 orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan dan Keselamatan | Hasil Analisis yang valid   |
| 7. | Evaluasi kinerja Pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.   |

#### ALIR ALUR LAYANAN PELATIHAN

##### A. Service Delivery

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|----|--|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                    | 1. Agenda Pelatihan (Proposal Pelatihan)  |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | Prosedur Pelayanan Pelatihan dapat dilihat pada diagram alir Lampiran 5   |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | Disesuaikan dengan agenda   |
| 4. | Biaya/tarif                              | Disesuaikan dengan volume kegiatan  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Kegiatan Pelatihan  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui :</p> <p>1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | 2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT<br>3. Email ditujukan ke <a href="mailto:lbtunila@gmail.com">lbtunila@gmail.com</a><br>4. Telepon : 0721784049<br>5. Website : <a href="http://www.uptltsit.unila.ac.id">www.uptltsit.unila.ac.id</a> |
|--|--|

#### B. Manufacturing

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum                           | 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi<br>3. Persyaratan ISO 9001 |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. Komputer<br>2. Printer<br>3. Banner<br>4. Pamflet   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Mempunyai pengetahuan dan memahami sistem mutu laboratorium, standar, prinsip jaminan mutu, dan peraturan-peraturan yang digunakan.<br>2. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.                     |
| 4. | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah pelaksana                      | Disesuaikan dengan jumlah dan volume kegiatan  |
| 6. | Jaminan pelayanar. dan keselamatan    | Pelatihan berjalan sesuai dengan agenda  |
| 7. | Evaluasi kinerja Pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.                          |

## ALIR ALUR PERMOHONAN IJIN PENELITIAN

### A. Service Delivery

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                    | 1. Surat Permohonan Penelitian<br>2. Rekaman Surat Ijin Penelitian   |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | Prosedur Pelayanan Penelitian dapat dilihat pada diagram alir Lampiran 6   |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | Maksimal 2hari   |
| 4. | Biaya/tarif                              | -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Surat ijin penelitian  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui :<br><br>1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT<br>2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT<br>3. Email ditujukan ke <a href="mailto:lbtunila@gmail.com">lbtunila@gmail.com</a><br>4. Telepon : 0721784049<br>5. Website : <a href="http://www.uptltsit.unila.ac.id">www.uptltsit.unila.ac.id</a> |

### B. Manufacturing

| NO | KOMPONEN    | URAIAN   |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Republik Indonesia No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi<br>2. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 29 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Lingkungan Universitas Lampung<br>3. Permendikbud No 72 Tahun 2014 tentang Organisasi Tata kerja Universitas Lampung |

4

|    |                                       |   |
|----|---------------------------------------|---|
|    |                                       | 4. Peraturan Pemerintah Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi<br>5. Persyaratan ISO 9001:2015                                    |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. ATK<br>2. Komputer<br>3. Printer   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Pendidikan minimal S-1<br>2. Telah mengikuti pelatihan ISO 9001-2015 dan memahami dokumen-dokumen ISO 9001-2015<br>3. Mengetahui dan memahami tugas dan wewenang jabatannya    |
| 4. | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5. | Jumlah pelaksana                      | 1 orang   |
| 6. | Jaminan layanan dan keselamatan       | Penelitian dapat terlaksana   |
| 7. | Evaluasi kinerja Pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

#### ALIR ALUR PENULISAN PERJANJIAN PUBLIKASI

##### A. Service Delivery

| NO | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan           | 1. ATK<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. Alat dan instrument penelitiar. |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Prosedur dapat dilihat Diagram pada diagram alir Lampiran 7               |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian       | Maksimal 2 tahun  |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 4. | Biaya/tarif                              | -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Publikasi Internasional  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT</li> <li>2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT</li> <li>3. Email ditujukan ke <a href="mailto:lbtunila@gmail.com">lbtunila@gmail.com</a></li> <li>4. Telepon : 0721784049</li> <li>5. Website : <a href="http://www.uptltsit.unila.ac.id">www.uptltsit.unila.ac.id</a></li> </ol> |

#### B. Manufacturing

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 29 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Lingkungan Universitas Lampung</li> <li>3. Permendikbud No 72 Tahun 2014 tentang Organisasi Tata kerja Universitas Lampung</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Persyaratan ISO 9001:2015</li> </ol> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Alat dan instrument penelitian</li> </ol>   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal S-1</li> <li>2. Telah mengikuti dan memahami pelatihan ISO 9001-2015</li> <li>3. Memahami lingkup dan teknik penelitian yang dikerjakan</li> </ol>  |

|    |                                 |   |
|----|---------------------------------|---|
|    |                                 | 4. Mengetahui tugas dan fungsi jabatannya   |
| 4. | Pengawasan internal             | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah pelaksana                | 1 orang   |
| 6. | Jaminan layanan dan Keselamatan | Publikasi Internasional   |
| 7. | Evaluasi kinerja Pelaksana      | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

## ALIR ALUR PELAYANAN PENELITIAN

### A. Service Delivery

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                    | 1. Surat ijin penelitian<br>2. Borang BHP  |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | Prosedur dapat dilihat pada diagram alir Lampiran 8  |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | Maksimal 2hari   |
| 4. | Biaya/tarif                              | -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Laporan Penelitian   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui :<br><br>1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT<br>2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT<br>3. Email ditujukan ke <a href="mailto:lbtunila@gmail.com">lbtunila@gmail.com</a><br>4. Telepon : 0721784049<br>5. Website : <a href="http://www.uptltsit.unila.ac.id">www.uptltsit.unila.ac.id</a> |



B. Manufacturing

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 29 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Lingkungan Universitas Lampung</li> <li>3. Permendikbud No 72 Tahun 2014 tentang Organisasi Tata kerja Universitas Lampung</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Persyaratan ISO 9001:2015</li> </ol> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> </ol>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal S-1</li> <li>2. Telah mengikuti dan memahami pelatihan ISO 9001-2015</li> <li>3. Memahami tugas dan wewenang jabatannya</li> <li>4. Mengetahui lingkup dan teknik penelitian yang dilakukan</li> </ol>  |
| 4. | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5. | Jumlah pelaksana                      | 1 orang  |
| 6. | Jaminan layanan dan keselamatan       | Bahan dan Alat tersedia  |
| 7. | Evaluasi kinerja Pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |
|--|--|---|

### ALIR ALUR PENERBITAN SURAT KEBERSIHAN LOKER

#### A. Service Delivery

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                    | 1. Buku Log Kemajuan penelitian<br>2. Laporan kemajuan penelitian<br>3. Daftar Periksa Kebersihan Loker<br>4. Surat Keterangan Kebersihan Loker  |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | Maksimal 1 hari  |
| 4. | Biaya/tarif                              | -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Pemberian surat kebersihan loker   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui :<br><br>1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT<br>2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT<br>3. Email ditujukan ke <a href="mailto:lbtunila@gmail.com">lbtunila@gmail.com</a><br>4. Telepon : 0721784049<br>5. Website : <a href="http://www.uptltsit.unila.ac.id">www.uptltsit.unila.ac.id</a> |

#### B. Manufacturing

| NO | KOMPONEN    | URAIAN   |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Republik Indonesia No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi<br>2. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 29 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Lingkungan Universitas Lampung |

|    |                                       |  |
|----|---------------------------------------|--|
|    |                                       | 3. Permendikbud No 72 Tahun 2014 tentang Organisasi Tata kerja Universitas Lampung<br>4. Peraturan Pemerintah Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi<br>5. Persyaratan ISO 9001:2015 |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. ATK<br>2. Komputer<br>3. Printer  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Pendidikan minimal S-1<br>2. Telah mengikuti dan memahami pelatihan ISO 9001-2015<br>3. Memahami lingkup dan teknik penelitian yang dikerjakan<br>4. Memahami tugas dan wewenang jabatannya                                       |
| 4. | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5. | Jumlah pelaksana                      | 1 orang  |
| 6. | Jaminan layanan dan Keselamatan       | Pemberian surat kebersihan loker   |
| 7. | Evaluasi kinerja Pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.  |

#### **ALIR ALUR PERMOHONAN KERJA LEMBUR PENELITIAN**

##### **A. Service Delivery**

| NO | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan           | 1. Surat ijin kerja lembur penelitian   |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Prosedur Permohonan Kerja Lembur Penelitian dapat dilihat pada Diagram alir Lampiran 10 |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | Maksimal 1 hari  |
| 4. | Biaya/tarif                              | -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Surat kerja lembur penelitian  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT</li> <li>2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT</li> <li>3. Email ditujukan ke <a href="mailto:lbtunila@gmail.com">lbtunila@gmail.com</a></li> <li>4. Telepon : 0721784049</li> <li>5. Website : <a href="http://www.uptltsit.unila.ac.id">www.uptltsit.unila.ac.id</a></li> </ol> |

#### B. Manufacturing

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Republik Indonesia No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>2. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 29 Tahun 2011 tentang Rincian Tugas Unit Kerja di Lingkungan Universitas Lampung</li> <li>3. Permendikbud No 72 Tahun 2014 tentang Organisasi Tata kerja Universitas Lampung</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Persyaratan ISO 9001:2015</li> </ol> |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> </ol>  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal S-1</li> <li>2. Telah mengikuti dan memahami pelatihan ISO 9001-2015</li> <li>3. Memahami lingkup dan teknik penelitian yang dikerjakan</li> <li>4. Mengetahui tugas dan fungsi jabatannya</li> </ol>   |

|    |                                 |   |
|----|---------------------------------|---|
| 4. | Pengawasan internal             | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5. | Jumlah pelaksana                | 1 orang   |
| 6. | Jaminan layanan dan Keselamatan | Peneliti dapat melakukan kerja lembur   |
| 7. | Evaluasi kinerja Pelaksana      | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

## ALIR ALUR PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN

### A. Service Delivery

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                    | 1. Mengisi Form Keluhan Pelanggan<br>2. Kotak saran<br>3. Email dan website  |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan dapat dilihat pada diagram alir Lampiran 11  |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | Maksimal 1 hari  |
| 4. | Biaya/tarif                              | -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Penanganan Keluhan Pelanggan   |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui :<br>1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT<br>2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT<br>3. Email ditujukan ke <a href="mailto:lbtunila@gmail.com">lbtunila@gmail.com</a><br>4. Telepon : 0721784049<br>5. Website : <a href="http://www.uptltsit.unila.ac.id">www.uptltsit.unila.ac.id</a> |

### B. Manufacturing

| NO | KOMPONEN    | URAIAN   |
|----|-------------|--|
| 1. | Dasar Hukum | 1. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan |

|    |                                       |   |
|----|---------------------------------------|---|
|    |                                       | Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi<br>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi<br>4. Persyaratan ISO 9001 Klausul 10.2<br>5. ISO/IEC 17025:2005 Klausul 4.8   |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. ATK/APK<br>2. Komputer<br>3. Printer<br>4. Media Keluhan   |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Memiliki latar belakang pendidikan kimia.<br>2. Mempunyai pengetahuan dibidang pengelolaan laboratorium yang baik dan benar sesuai pedoman ISO/IEC 17025:2005 dan ISO 9001:2015.<br>3. Mempunyai pengetahuan dan memahami sistem mutu laboratorium, standar, prinsip jaminan mutu, dan peraturan-peraturan yang digunakan.<br>4. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.<br>5. Mempunyai kemampuan melaksanakan fungsi manajemen.<br>6. Mempunyai kemampuan berinovasi dan berwawasan luas.<br>7. Mempunyai pengetahuan dan kemampuan manajemen mutu laboratorium. |
| 4. | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5. | Jumlah pelaksana                      | 1 orang   |
| 6. | Jaminan layanan dan Keselamatan       | Tindak Lanjut Pengaduan keluhan pelanggan   |
| 7. | Evaluasi kinerja Pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |
|--|--|---|

### ALIR ALUR PENGUKURAN KEPUASAN PELANGGAN

#### A. Service Delivery

| NO | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|----|--|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan                    | 1. Kuesioner kepuasan pelanggan  |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur          | Prosedur pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilihat pada diagram alir Lampiran 12   |
| 3. | Jangka waktu penyelesaian                | Maksimal 1 hari  |
| 4. | Biaya/tarif                              | -  |
| 5. | Produk pelayanan                         | Rencana Tindakan Perbaikan dan Pencegahan  |
| 6. | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui :<br>1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT<br>2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT<br>3. Email ditujukan ke <a href="mailto:lbtunila@gmail.com">lbtunila@gmail.com</a><br>4. Telepon : 0721784049<br>5. Website : <a href="http://www.uptltsit.unila.ac.id">www.uptltsit.unila.ac.id</a> |

#### B. Manufacturing

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum                           | 1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik<br>2. Persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2<br>3. Persyaratan ISO/IEC 17025:2005 Klausul 4.7 |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | 1. ATK/APK<br>2. Komputer<br>3. Printer  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Memiliki latar belakang belakang pendidikan kimia.  |

↑

|    |                                 |   |
|----|---------------------------------|---|
|    |                                 | <p>2. Mempunyai pengetahuan dibidang pengelolaan laboratorium yang baik dan benar sesuai pedoman ISO 9001:2015 dan ISO/IEC 17025:2005.</p> <p>3. Mempunyai pengetahuan dan memahami sistem mutu laboratorium, standar, prinsip jaminan mutu, dan peraturan-peraturan yang digunakan.</p> <p>4. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.</p> <p>5. Mempunyai kemampuan melaksanakan fungsi manajemen.</p> |
| 4. | Pengawasan internal             | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5. | Jumlah pelaksana                | 2 orang   |
| 6. | Jaminan layanan dan Keselamatan | Kepuasan pelanggan >80%   |
| 7. | Evaluasi kinerja Pelaksana      | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.   |

#### d. UPT BAHASA

#### STANDAR PELAYANAN KURSUS BAHASA ASING

##### A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | <p>1. Mengisi Biodata pada Buku Pendaftaran</p> <p>2. Fotokopi 3 Sertifikat EPT</p> |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Maksimal 15 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                    | Permenkeu No.48/PMK.05/2015   |



|   |  |  |
|---|--|--|
| 5 | Produk Layanan                         | 1. Kursus Bahasa Asing<br>2. Fotokopi Modul  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kasubbag TUdi UPT Bahasa Lt.2 atau melalui<br><br>Call Center: +62 721 770844 |

#### B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;</li> <li>4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;</li> <li>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Tata Kerja</li> <li>6. Periode III Renstra Tahun 2016–2020, dengan tema membangun daya saing nasional dan regional (developing national and regional competitiveness).</li> <li>7. Persyaratan ISO 9001: 2015</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku Registrasi Kursus</li> <li>2. Jadwal Kursus</li> <li>3. Daftar Hadir/Absensi</li> <li>4. Pengajar/Instruktur</li> </ol>   |

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
|   |                                   | 5. Ruang kelas<br>6. Sertifikat Kursus<br>7. Tata Tertib Pelaksanaan Kursus   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana              | 1. Pendidikan minimal D3 pendidikan bahasa<br>2. 1 tahun pengalaman yang relevan<br>3. Keterampilan berbahasa Inggris dan Indonesia   |
| 4 | Pengawasan internal               | 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Kasubbag TU<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Tim penjamin Mutu   |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 1 petugas penerima pendaftaran,<br>3 pengajar untuk 20 mahasiswa.   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Mahasiswa mendapat materi-materi kursus EPT meliputi <i>listening, structure, dan reading comprehension.</i>  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |

### STANDAR PELAYANAN EPT BAGI MAHASISWA DIPLOMA, SARJANA DAN PASCASARJANA

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | 1. Mendaftar online di <a href="http://upt.bahasa.unila.ac.id">upt.bahasa.unila.ac.id</a><br>2. Melakukan daftar ulang |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Maksimal 7 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                    | Permenkeu No.48/PMK.05/ 2015   |

4

|   |  |  |
|---|--|--|
| 5 | Produk Layanan                         | 1. EPT   |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kasubbag TU di UPT Bahasa Lt.2 atau melalui<br><br>Call Center : +62 721 770844 |

#### B. Manufaktur

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;</li> <li>4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;</li> <li>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Tata Kerja;</li> <li>6. Periode III Renstra Tahun 2016–2020, dengan tema membangun daya saing nasional dan regional (<i>developing national and regional competitiveness</i>).</li> <li>7. Persyaratan ISO 9001: 2015</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <p><b>PBT</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku Soal, CD/ Kaset dan Lembar Jawaban</li> <li>2. Ruang Laboratorium Bahasa</li> </ol>   |

f

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
|   |                                   | <p>3. Headset, Room Speaker, Microphone, Tape Recorder</p> <p>4. Daftar hadir peserta</p> <p><b>CBT</b></p> <p>1. Komputer untuk Tes yang sudah terinstal aplikasi CBT</p> <p>2. Ruang CBT UPT TIK dan/atau Ruang CBT Fakultas Kedokteran</p> <p>3. Headset, Room Speaker, Microphone, Server</p> <p>4. Daftar hadir peserta</p> |
| 3 | Kompetensi Pelaksana              | Edukasi, pelatihan, pengalaman dan <i>skill</i> (menyesuaikan ANJAB)   |
| 4 | Pengawasan internal               | <p>1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT</p> <p>2. Pengawasan dilakukan oleh Kasubbag TU</p> <p>3. Pengawasan dilakukan oleh Tim penjamin Mutu</p>   |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | <p>1 Petugas penerima pendaftaran online,</p> <p>1 Petugas penerima pendaftaran ulang,</p> <p>2 Pengawas Tes per ruangan</p>   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Mahasiswa mencapai nilai EPT yang dibutuhkan sebagai prasyarat seminar, wisuda, dan lain-lain.   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |

## STANDAR PELAYANAN TERJEMAHAN

### A. Service Delivery

| NO | Komponen              | Uraian                                  |
|----|-----------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | Fotokopi berkas asli dokumen terjemahan |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 Hari  |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Permenkeu No.48/PMK.05/ 2015   |
| 5 | Produk Layanan                         | Berkas Terjemahan  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kasubbag TU di UPT Bahasa Lt.2 atau melalui<br><br>Call Center : +62 721 770844 |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian   |
|----|-------------|--|
| 1  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;</li> <li>4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;</li> <li>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Tata Kerja;</li> <li>6. Periode III Renstra Tahun 2016-2020, dengan tema membangun daya saing nasional dan regional (<i>developing national and regional competitiveness</i>).</li> <li>7. Persyaratan ISO 9001: 2015</li> </ol> |

|   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | Komputer, printer, atk, dan jaringan internet.  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Pendidikan minimal D3 pendidikan bahasa<br>2. 1 tahun pengalaman yang relevan<br>3. Keterampilan berbahasa Asing   |
| 4 | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Kasubbag TU<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Tim penjamin Mutu   |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 petugas administrasi<br>1 orang penterjemah dokumen<br>1 orang verifikator dokumen terjemahan   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Konsumen mendapatkan dokumen terjemahan yang telah diterjemahkan.   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |

#### **STANDAR PELAYANAN PELATIHAN PROFICIENCY BAGI DOSEN DAN KARYAWAN**

##### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen                       | Uraian  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | 1. Mengirim surat undangan ke para dekan<br>2. Melakukan daftar ulang |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2                            |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Maksimal 10 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                    | -   |
| 5  | Produk Layanan                 | 1. Kursus EPT bagi Dosen<br>2. Kursus EPT bagi karyawan               |

4

|   |  |  |
|---|--|--|
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kasubbag TU di UPT Bahasa Lt.2 atau melalui<br>Call Center : +52 721 770844 |
|---|--|--|

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;</li> <li>4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;</li> <li>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Tata Kerja;</li> <li>6. Periode III Renstra Tahun 2016–2020, dengan tema membangun daya saing nasional dan regional (<i>developing national and regional competitiveness</i>).</li> <li>7. Persyaratan ISO 9001: 2015</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Undangan Pelatihan</li> <li>2. Jadwal Pelatihan</li> <li>3. Daftar Hadir/Absensi</li> <li>4. Pengajar/Instruktur</li> <li>5. Ruang kelas</li> <li>6. Sertifikat Pelatihan</li> </ol>   |

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
|   |                                   | 7. Tata Tertib Pelaksanaan Pelatihan  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana              | Edukasi, pelatihan, pengalaman dan skill (menyesuaikan ANJAB)   |
| 4 | Pengawasan internal               | 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Kasubbag TU<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Tim penjamin Mutu   |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 1 petugas penerima pendaftaran<br>3 pengajar/instruktur   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Dosen dan karyawan mendapatkan kursus EPT   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |

#### **STANDAR PELAYANAN PELAKSANAAN KURSUS BAHASA ASING EKSTRAKURIKULER**

##### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen                                | Uraian   |
|----|---|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                   | 1. Mengisi biodata pada buku pendaftaran<br>2. Fotokopi 3 sertifikat EPT   |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur          | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian               | Maksimal 18 Hari   |
| 4  | Biaya/Tarif                             | -  |
| 5  | Produk Layanan                          | 1. Kursus bahasa asing<br>2. Fotokopi modul  |
| 6  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kasubbag TU di UPT Bahasa Lt.2 atau melalui |



|  |                              |
|--|------------------------------|
|  | Call Center : +62 721 770844 |
|--|------------------------------|

## B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;</li> <li>4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;</li> <li>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Tata Kerja;</li> <li>6. Periode III Renstra Tahun 2016–2020, dengan tema membangun daya saing nasional dan regional (<i>developing national and regional competitiveness</i>).</li> <li>7. Persyaratan ISO 9001: 2015</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku Registrasi Kursus</li> <li>2. Jadwal Kursus</li> <li>3. Daftar Hadir/Absensi</li> <li>4. Pengajar/Instruktur</li> <li>5. Ruang kelas</li> <li>6. Sertifikat Kursus</li> <li>7. Tata Tertib Pelaksanaan Kursus</li> </ol>  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendidikan minimal D3 pendidikan bahasa</li> <li>2. 1 tahun pengalaman yang relevan</li> </ol>   |

f

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
|   |                                   | 3. Keterampilan berbahasa Inggris dan Indonesia   |
| 4 | Pengawasan internal               | 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Kasubbag TU<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Tim penjamin Mutu   |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 1. orang petugas pendaftaran<br>2. orang petugas pengawas EPT ekstrakurikuler<br>3. orang pengajar/ instruktur EPT ekstrakurikuler  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Mahasiswa mencapai minimal skor EPT 500 sesuai dengan visi Unila pada 2025  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |

## STANDAR PELAYANAN KURSUS BAHASA INDONESIA DAN BAHASA DAERAH

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | 1. Mengisi biodata pada buku pendaftaran  |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Maksimal 16 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                    |   |
| 5  | Produk Layanan                 | 1. Kursus Bahasa Indonesia dan Bahasa Daerah<br>2. Fotokopi modul Kursus Bahasa Indonesia |

4

|   |  |  |
|---|--|--|
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kasubbag TU di UPT Bahasa Lt.2 atau melalui<br><br>Call Center : +62 721 770844 |
|---|--|--|

B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;<br>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;<br>4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;<br>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Tata Kerja;<br>6. Periode III Renstra Tahun 2016-2020, dengan tema membangun daya saing nasional dan regional ( <i>developing national and regional competitiveness</i> ).<br>7. Persyaratan ISO 9001: 2015 |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Buku Registrasi Kursus<br>2. Jadwal Kursus<br>3. Daftar Hadir/Absensi<br>4. Pengajar/Instruktur<br>5. Ruang kelas<br>6. Sertifikat Kursus   |

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
|   |                                   | 7. Tata Tertib Pelaksanaan Kursus   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana              | 1. Pendidikan minimal D3 pendidikan bahasa<br>2. 1 tahun pengalaman yang relevan<br>3. Keterampilan berbahasa Inggris dan Indonesia   |
| 4 | Pengawasan internal               | 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT<br>2. Pengawasan dilakukan oleh Kasubbag TU<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Tim penjamin Mutu   |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 1 orang petugas pendaftaran<br>2 orang pengajar   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Mahasiswa asing/ <i>native speaker</i> bias menguasai Bahasa Indonesia dan Daerah.  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |

#### STANDAR PELAYANAN LEGALISIR SERTIFIKAT DAN TERJEMAHAN

##### A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | 1. Memiliki sertifikat asli dan menunjukkannya<br>2. Membawa fotokopi sertifikat yang akan dilegalisir |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Maksimal 1 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                    | Permenkeu No.48/PMK.05/ 2015   |
| 5  | Produk Layanan                 | 1. Legalisir sertifikat EPT dan<br>2. Surat validasi keaslian sertifikat EPT                           |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kasubbag TU di UPT Bahasa Lt.2 atau melalui<br>Call Center : +62 721 770844 |
|---|--|--|

B. Manufakturir:g

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;</li> <li>4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;</li> <li>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Tata Kerja;</li> <li>6. Periode III Renstra Tahun 2016–2020, dengan tema membangun daya saing nasional dan regional (<i>developing national and regional competitiveness</i>).</li> <li>7. Persyaratan ISO 9001: 2015</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ATK</li> <li>2. Komputer</li> <li>3. Printer</li> </ol>  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Edukasi, pelatihan, pengalaman, dan skill (menyesuaikan ANJAB)   |
| 4  | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh Kasubbag TU</li> </ol>  |

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
|   |                                   | 3. Pengawasan dilakukan oleh Tim penjamin Mutu  |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 1 orang petugas administrasi  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Apabila terjadi kerusakan atau kehilangan hasil legalisir EPT, petugas bertanggung jawab mengganti dengan yang baru.  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 bulan. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |

**e. UPT PENGEMBANGAN KARIR DAN KEWIRAUSAHAAN (PKK)**

**SURVEY TRACER STUDY UNIVERSITAS LAMPUNG**

**A. Service Delivery**

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | Surat Permohonan Hasil Tracer Study<br>Dari Fakultas/ Jurusan/ Prodi yang berada di Universitas Lampung   |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | 120 Hari/4 bulan (Terhitung hanya saat hari kerja)  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada   |
| 5  | Produk Layanan                         | Database Alumni yang telah di upgrade   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung.<br>Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung.<br>Call Center : 081274765535 |

## B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. Surat Keputusan Rektor Universitas Lampung Nomor 857/UN26/KP/2016<br>2. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional<br>3. ISO 9001:2015 Klausul 8.5.2                                      |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Surveyor<br>2. Data Wisudawan dan wisudawati<br>3. Komputer<br>4. ATK  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Min SMA atau Sederajat (Mahasiswa Aktif)<br>2. Memiliki Keterampilan Berbicara dengan baik<br>3. Mampu Mengopresikan Komputer  |
| 4  | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung<br>2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 5 orang   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Terdokumentasi penyerapan informasi dari alumni   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 3 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.   |

## REKRUTMEN DAN SELEKSI TENANT INKUBATOR BISNIS

### A. Service Delivery

| NO | Komponen              | Uraian   |
|----|-----------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Formulir Pendaftaran Rekrutmer. Tenant Mahasiswa / Alumni<br>2. Pendaftar Tenant terbagi 3 Kategori : |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | a. Anggota Yuniior (Usaha 0 – 2 Tahun)<br>b. Anggota Senior (Usaha 2 – 3 Tahun)<br>c. Mitra atau Partner (Lebih dari 3 Tahun)                     |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | 30 hari   |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada   |
| 5 | Produk Layanan                         | Jumlah dan Produk Tenant  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung.<br>Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung.<br>Call Center : 081274765535 |

#### B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. ISO 9001:2015 Klausal 8.2 dan 8.5  |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Alat tes<br>2. Komputer  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | 1. S2 Bidang Lain<br>2. Memiliki Keterampilan Berbicara dengan baik<br>3. Mampu Mengopresikan Komputer<br>4. Memiliki Pengalaman Berwirausaha   |
| 4  | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung<br>2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 3 orang   |



|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Tenant Mendapatkan Pelatihan dan Pembinaan Usaha serta Informasi Kompetisi Bisnis   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. |

### KONSULTASI DAN MENTORING USAHA TENANT INKUBATOR BISNIS

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Anggota Junior yakni mahasiswa Universitas Lampung<br>2. Anggota Senior yakni mahasiswa Universitas Lampung yang telah memiliki usaha<br>3. Mitra/Partner |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | 7 Hari   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada  |
| 5  | Produk Layanan                         | Mentoring usaha tenant   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung.<br>Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung.<br>Call Center : 081274765535            |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian                       |
|----|-------------|------------------------------|
| 1  | Dasar Hukum | 1. ISO 9001:2015 Klausal 8.5 |

|   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Mentor dan konselor  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | 1. S2 Bidang Lain<br>2. Memiliki Keterampilan Berbicara dengan baik<br>3. Mampu Mengopresikan Komputer<br>4. Memiliki Pengalaman Berwirausaha   |
| 4 | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT, Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung<br>2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 3 orang   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Tenant Mendapatkan Konsultasi dan Mentoring Usaha   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.   |

### CAREER SUPPORT GROUP

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | Mahasiswa Universitas Lampung<br>Mengisi Form Pendaftaran |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2                |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | 4 Bulan (6 Kelompok)                                      |
| 4  | Biaya/Tarif                    | Tidak Ada   |
| 5  | Produk Layanan                 | Pelatihan dan Pengembangan Rencana Karir                  |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung.<br>Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung.<br>Call Center : 081274765535 |
|---|--|---|

#### B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. ISO 9001:2015 Klausal 8.5<br>2. SK Keputusan Rektor Universitas Lampung Nomor 857/UN 26/KP/2016 Tentang Tim Pengelola UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung                    |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Modul Career Support Group (CSG)<br>2. Ruang Pelatihan<br>3. LCD Proyektor   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Pendidikan minimal S1 Psikologi/Pendidikan Bimbingan dan Konseling  |
| 4  | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung<br>2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 5 orang   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Peserta menyadari akan pentingnya rencana karir   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.   |

## BRIDGE PROGRAM

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | Mahasiswa Universitas Lampung<br>Mengisi Form Pendaftaran   |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | 4 Bulan (6 Kelompok)  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada   |
| 5  | Produk Layanan                         | Pelatihan dan Seminar   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung.<br>Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung.<br>Call Center : 081274765535 |

### A. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. ISO 9001:2015 Klausal 8.5<br>2. SK Keputusan Rektor Universitas Lampung Nomor 857/UN 26/KP/2016 Tentang Tim Pengelola UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Modul Career Support Group (CSG)<br>2. Ruang Pelatihan<br>3. LCD Proyektor  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Pendidikan minimal S1 Psikologi/Pendidikan Bimbingan dan Konseling   |

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
| 4 | Pengawasan internal               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT, Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung</li> <li>2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha</li> <li>3. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu</li> </ol> |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 5 orang   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Peserta dapat memulai menyusun rencana karir sejak awal semester  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.   |

## CAREER TALK

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | Mahasiswa Universitas Lampung<br>Mengisi Form Pendaftaran   |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | 10 Hari   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada   |
| 5  | Produk Layanan                         | Seminar   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | UPT, Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung.<br>Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung.<br>Call Center : 081274765535 |

## B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. ISO 9001:2015 Klausal 8.5<br>2. SK Keputusan Rektor Universitas Lampung Nomor 857/UN 26/KP/2016 Tentang Tim Pengelola UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung                    |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Modul Career Support Group (CSG)<br>2. Ruang Pelatihan<br>3. LCD Proyektor   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Pendidikan minimal S1 Psikologi/Pendidikan Bimbingan dan Konseling  |
| 4  | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung<br>2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 5 orang   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Peserta mengetahui persiapan untuk melamar pekerjaan atau memulai suatu usaha   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.   |

## CAREER DAYS

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | Mahasiswa/ Alumni Universitas Lampung dan Umum Serta Perusahaan Penyedia Lapangan Pekerjaan<br><br>Mengisi Form Pendaftaran                               |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | 30 Hari   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada   |
| 5  | Produk Layanan                         | Pameran Bursa Kerja dan Seminar Karir   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung.<br><br>Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung.<br><br>Call Center : 081274765535 |

### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. ISO 9001:2015 Klausal 8.5<br>2. SK Keputusan Rektor Universitas Lampung Nomor 857/UN 26/KP/2016 Tentang Tim Pengelola UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Proposal Kegiatan<br>2. GSG atau Aula<br>3. LCD Proyektor<br>4. Stand Perusahaan<br>5. Sound System   |

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
| 3 | Kompetensi Pelaksana              | Pendidikan minimal S1 Psikologi/Pendidikan Bimbingan dan Konseling dan Bidang Lainnya   |
| 4 | Pengawasan internal               | 1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT, Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung<br>2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 5 orang   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Peserta dapat bertemu dengan pihak penyedia lapangan pekerjaan  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.   |

#### KERJASAMA DAN KEMITRAAN

##### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian   |
|----|--|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | Surat Permohonan Kerjasama   |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | 60 Hari  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Tidak Ada  |
| 5  | Produk Layanan                         | 1. Perjanjian Kerjasama Operasional<br>2. Memorandum Of Understanding (MoU)  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | UPT, Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung.<br>Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung, Call Center : 081274765535 |



## B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. ISO 9001:2015 Klausul 3.2<br>2. UU no.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan<br>3. Statuta Universitas Lampung 2016   |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. ATK<br>2. Komputer<br>3. Printer   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Pendidikan minimal S1 Semua Bidang  |
| 4  | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung<br>2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 orang   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Pelaksanaan Kegiatan Kerjasama  |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.   |

## PEMBUATAN KARTU MEMBER

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian   |
|----|--------------------------------|--|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | 1. Mahasiswa dan Alumni Universitas Lampung<br>2. Perusahaan ataupun instansi yang membuka lowongan pekerjaan<br>3. Mengisi form pendaftaran membership pada website |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | 3Hari   |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Menyusul  |
| 5 | Produk Layanan                         | 1. Akun Jobseeker dan Employer pada website<br>2. Kartu Member (Jobseeker)<br>3. Publikasi Lowongan Pekerjaan (Employer)                                  |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung,<br><br>Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung.<br><br>Call Center : 081274765535 |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. ISO 9001:2015  |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Website<br>2. Komputer   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | Pendidikan minimal S1Komputer<br><br>Mampu Mengoperasikan Komputer dengan baik<br><br>Berpengalaman membuat website   |
| 4  | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung<br>2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 orang   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | 1. Akun Jobseeker untuk melamar pekerjaan<br>2. Akun Employer untuk mempublikasi Lowongan Pekerjaan   |

|   |                            |   |
|---|----------------------------|---|
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan. |
|---|----------------------------|---|

## ASSESSMENT EKSTERNAL

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Surat Permohonan Assessment<br>2. MoU dengan Pihak Instansi/lembaga/perusahaan/individu  |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | 30 Hari   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Surat Keputusan Rektor tanggal 13 Juni 2016   |
| 5  | Produk Layanan                         | 1. Test Psikologi<br>2. FGD atau LGD<br>3. Wawancara  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung.<br>Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung.<br>Call Center : 081274765535 |

### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | 1. ISO 9001:2015 8.5<br>2. SK Keputusan Rektor Universitas Lampung Nomor 857/UN 26/KP/2016 Tentang Tim Pengelola UPT. |

|   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
|   |                                       | Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung  |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Alat Ukur Tes Kepribadian<br>2. ATK  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Pendidikan minimal S1 Psikologi<br>2. Berpengalaman 1 tahun<br>3. Menguasai administrasi alat tes psikologi  |
| 4 | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung<br>2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 4 orang   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | 1. Dokumentasi Pelaksanaan Assessment<br>2. Laporan Hasil Assessment  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.   |

## ASSESSMENT INTERNAL

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | Surat Permohonan Assessment                         |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2          |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | 30 Hari   |
| 4  | Biaya/Tarif                    | Surat Keputusan Rektor tanggal 13 Juni 2016         |
| 5  | Produk Layanan                 | 1. Tes Psikologi<br>2. FGD atau LGD<br>3. Wawancara |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung.<br>Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung.<br>Call Center : 081274765535 |
|---|--|---|

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | 1. ISO 9001:2015 8.5<br>2. SK Keputusan Rektor Universitas Lampung Nomor 857/UN 26/KP/2016 Tentang Tim Pengelola UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung                            |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Alat Ukur Tes Kepribadian<br>2. ATK  |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Pendidikan minimal S1 Psikologi<br>2. Berpengalaman 1 tahun<br>3. Menguasai administrasi alat tes psikologi  |
| 4  | Pengawasan internal                   | 1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung<br>2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha<br>3. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 2 orang   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | 1. Dokumentasi Pelaksanaan Assessment<br>2. Laporan Hasil Assessment  |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.   |

**f. UPT PENGEMBANGAN KERJA SAMA DAN LAYANAN INTERNASIONAL (PKLI)**

**ALIR ALUR PENGURUSAN PERPANJANGAN IJIN TINGGAL KUNJUNGAN**

**A. Service Delivery**

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | -   |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Dua minggu  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5  | Produk Layanan                         | Pengurusan ijin Belajar   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan dan tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kantor UPT Pengembangan Kerjasama dan Layanan Internasional di Gedung Rektorat Unila Lt.3<br><br>Call Center : +62 721 773802 |

**B. Manufakturing**

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;</li> <li>4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;</li> <li>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata-Tata Kerja</li> </ol> |

|   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
|   |                                       | 6. Persyaratan ISO 9001:2015  |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Komputer<br>2. ATK<br>3. Website<br>4. Scanner   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Menguasai tataurutan proses pengurusan permohonan KITAS dan Ijin Masuk Kembali<br>2. Memahami Undang-undang dan Peraturan-peraturan yang menjadi dasar hukum SOP           |
| 4 | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Mendapatkan Ijin belajar dari DIKTI sehingga dapat menjalankan proses belajar di Universitas Lampung  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |

**ALIR ALUR PENGURUSAN IZIN KEBERANGKATAN KE LUAR NEGERI BAGI TENAGA PENDIDIK DAN TENAGA KEPENDIDIKAN**

A. Service Delivery

| NO | Komponen                       | Uraian  |
|----|--------------------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan          | 1. Undangan ke Luar Negeri<br>2. Daftar Riwayat Hidup ke Luar Negeri<br>3. Foto kopi Kartu Pegawai<br>4. Konversi NIP<br>5. Foto 4x6 berwarna |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian      | Dua bulan sebelum keberangkatan keluar negeri   |
| 4  | Biaya/Tarif                    | -   |
| 5  | Produk Layanan                 | Paspor Dinas/SP Setneg untuk Tenaga Pendidikdan Tenaga Kependidikan   |

|   |  |   |
|---|--|---|
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan dan tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kantor UPT Pengembangan Kerjasama dan Layanan Internasional di Gedung Rektorat Unila Lt.3<br><br>Call Center : +62 721 773802 |
|---|--|---|

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;</li> <li>4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;</li> <li>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata-Tata Kerja</li> <li>6. Persyaratan ISO 9001:2015</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Website</li> <li>4. Scanner</li> </ol>   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai tataurutan proses pengurusan permohonan SP Setneg/Paspor Dinas</li> <li>2. Memahami Undang-undang dan Peraturan-peraturan yang menjadi dasar hukum SOP</li> </ol>   |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas untuk masing-masing program studi   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Mendapatkan Paspor Dinas sehingga biaya perjalanan dan asuransi ditanggung oleh DIPA BLU Universitas Lampung  |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun.  |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |
|--|--|--|

**ALIR ALUR PENGURUSAN PERMOHONAN IZIN KEBERANGKATAN KE LUAR NEGERI BAGI MAHASISWA UNIVERSITAS LAMPUNG**

A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Undangan ke Luar Negeri<br>2. Daftar Riwayat Hidup keluar negeri<br>3. Foto kopi Kartu Pegawai<br>4. Konversi NIP<br>5. Foto 4x6 berwarna  |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Dua bulan sebelum keberangkatan keluar negeri   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5  | Produk Layanan                         | Permohonan Izin keberangkatan ke Luar Negeri bagi Mahasiswa   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan dan tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kantor UPT Pengembangan Kerjasama dan Layanan Internasional di Gedung Rektorat Unila Lt.3<br><br>Call Center : +62 721 773802 |

B. Manufaktur:ing

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;<br>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; |

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
|   |                                       | 4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;<br>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata-Tata Kerja<br>6. Persyaratan ISO 9001:2015 |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Komputer<br>2. ATK<br>3. Website<br>4. Scanner  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Menguasai tata urutan proses pengurusan permohonan Izin Keberangkatan ke Luar Negeri bagi Mahasiswa<br>2. Memahami Undang-undang dan Peraturan-peraturan yang menjadi dasar hukum SOP                     |
| 4 | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas untuk masing-masing program studi  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Mendapatkan Paspur Dinas sehingga biaya perjalanan dinas luar negeri ditanggung oleh DIPA BLU Universitas Lampung  |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.                                |

### **ALIR ALUR PENGURUSAN PERMOHONAN KITAS DAN IJIN MASUK KEMBALI**

#### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen              | Uraian  |
|----|-----------------------|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan | 1. Surat Permintaan dan Jaminan<br>2. Surat Kuasa<br>3. KTP/Identitas Sponsor<br>4. Formulir Perdim 24<br>5. Formulir Perdim 25<br>6. Formulir Perdim 27<br>7. Paspur Ybs |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | 8. Surat Persetujuan Izin dan Belajar   |
| 2 | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3 | Jangka Waktu Penyelesaian              | Tiga minggu   |
| 4 | Biaya/Tarif                            | Menyesuaikan dengan ketentuan kantor imigrasi   |
| 5 | Produk Layanan                         | Permohonan KITAS dan Ijin Masuk Kembali   |
| 6 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan dan tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kantor UPT Pengembangan Kerjasama dan Layanan Internasional di Gedung Rektorat Unila Lt.3<br>Call Center : +62 721 773802 |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;</li> <li>4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;</li> <li>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata-Tata Kerja</li> <li>6. Persyaratan ISO 9001:2015</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Website</li> <li>4. Scanner</li> </ol>   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai tataurutan proses pengurusan permohonan KITAS dan Ijin Masuk Kembali</li> </ol>   |

|   |                                   |   |
|---|-----------------------------------|---|
|   |                                   | 2. Memahami Undang-undang dan Peraturan-peraturan yang menjadi dasar hukum SOP  |
| 4 | Pengawasan internal               | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5 | Jumlah pelaksana                  | 1 orang petugas   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Mendapat Kartu Izin Tinggal Terbatas dan Izin Masuk Kembali   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |

### ALIR ALUR PENGURUSAN PERMOHONAN PASPOR DINAS/SP SETNEG

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Undangan ke Luar Negeri<br>2. Daftar Riwayat Hidup ke luar negeri<br>3. Fotokopi Kartu Pegawai<br>4. Konversi NIP<br>5. Foto 4x6 berwarna  |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Dua bulan sebelum keberangkatan ke luar negeri  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5  | Produk Layanan                         | Permohonan Paspor Dinas/SP Setneg   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan dan tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kantor UPT Pengembangan Kerjasama dan Layanan Internasional di Gedung Rektorat Unila Lt.3<br><br>Call Center : +62 721 773802 |

## B. Manufakturing

| NO | Komponen                              | Uraian   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li><li>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li><li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;</li><li>4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;</li><li>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata-Tata Kerja</li><li>6. Persyaratan ISO 9001:2015</li></ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer</li><li>2. ATK</li><li>3. Website</li><li>4. Scanner</li></ol>   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Menguasai tata urutan proses pengurusan permohonan Paspur Dinas/SP Setneg</li><li>2. Memahami Undang-undang dan Peraturan-peraturan yang menjadi dasar hukum SOP</li></ol>  |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas untuk masing-masing pogram studi   |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Mendapatkan Paspur Dinas sehingga biaya perjalanan dinas ke luar negeri ditanggung oleh DIPA BLU Universitas Lampung   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |

## ALIR ALUR PENGURUSAN PEMBUATAN MoU

### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Surat Usulan draft MoU dari Instansi atau dari Unila<br>2. MoU<br>3. PKS   |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Satu minggu   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5  | Produk Layanan                         | Permohonan Pembuatan MoU  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan dan tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kantor UPT Pengembangan Kerjasama dan Layanan Internasional di Gedung Rektorat Unila Lt.3<br><br>Call Center : +62 721 773802 |

### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;<br>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;<br>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;<br>4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;<br>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata-Tata Kerja<br>6. Persyaratan ISO 9001:2015 |

|   |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | 1. Komputer<br>2. ATK<br>3. Website<br>4. Scanner   |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | 1. Menguasai tataurutan proses pengurusan permohonan Pembuatan MoU<br>2. Memahami Undang-undang dan Peraturan-peraturan yang menjadi dasar hukum SOP                          |
| 4 | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas untuk masing-masing pogram studi  |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Menjalinkerjasamadenganinstansi lain atausebaliknya   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |

#### **ALIR ALUR PENGURUSAN PERMOHONAN SURAT TANDA MELAPOR**

##### **A. Service Delivery**

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Paspor<br>2. Fotokopi Paspor/KITAS<br>3. Surat Permohonan Surat Tanda Melapor  |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Satu minggu   |
| 4  | Biaya/Tarif                            | -   |
| 5  | Produk Layanan                         | Permohonan Surat Tanda Melapor  |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan dan tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kantor UPT Pengembangan Kerjasama |

|  |   |
|--|---|
|  | dan Layanan Internasional di Gedung Rektorat Unila Lt.3<br>Call Center : +62 721 773802 |
|--|---|

## B. Manufaktur

| NO | Komponen                              | Uraian  |
|----|---------------------------------------|---|
| 1  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;</li> <li>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;</li> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;</li> <li>4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;</li> <li>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata-Tata Kerja</li> <li>6. Persyaratan ISO 9001:2015</li> </ol> |
| 2  | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Website</li> <li>4. Scanner</li> </ol>   |
| 3  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai tata urutan proses pengurusan permohonan Surat Tanda Melapor</li> <li>2. Memahami Undang-undang dan Peraturan-peraturan yang menjadi dasar hukum SOP</li> </ol>   |
| 4  | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang   |
| 5  | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas untuk masing masing pogram studi  |
| 6  | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Jika sudah mendapatkan Surat Tanda Melapor, mahasiswa asing bias mendapatkan Persetujuan Ijin Belajar dengan mengajukan persyaratan termasuk Surat Tanda Melapor.   |
| 7  | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1   |



|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan. |
|--|--|---|

### ALIR ALUR PENGURUSAN PERPANJANGAN IJIN TINGGAL KUNJUNGAN

#### A. Service Delivery

| NO | Komponen                               | Uraian  |
|----|--|---|
| 1  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Paspor<br>2. KITAS<br>3. Perdim 23<br>4. Perdim 25<br>5. Perdim 27<br>6. Surat Kuasa<br>7. Identitas Sponsor<br>(Semua dokumen disiapkan seminggu sebelum kadaluarsa)  |
| 2  | Sistem Mekanisme, dan Prosedur         | Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2  |
| 3  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Dua minggu  |
| 4  | Biaya/Tarif                            | Keterlambatan perpanjangan ITK akan dikenakan denda sebesar Rp. 300.000,- per hari  |
| 5  | Produk Layanan                         | Perpanjangan Ijin Tinggal Kunjungan   |
| 6  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan dan tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Kantor UPT Pengembangan Kerjasama dan Layanan Internasional di Gedung Rektorat Unila Lt.3<br>Call Center : +62 721 773802 |

#### B. Manufakturing

| NO | Komponen    | Uraian  |
|----|-------------|---|
| 1  | Dasar Hukum | 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;<br>2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; |

|   |                                       |  |
|---|---------------------------------------|--|
|   |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;</li> <li>4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;</li> <li>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata-Tata Kerja</li> <li>6. Persyaratan ISO 9001:2015</li> </ul> |
| 2 | Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Website</li> <li>4. Scanner</li> </ul>  |
| 3 | Kompetensi Pelaksana                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Menguasai taturutan proses pengurusan permohonan KITAS dan Ijin Masuk Kembali</li> <li>2. Memahami Undang-undang dan Peraturan-peraturan yang menjadi dasar hukum SOP</li> </ul>   |
| 4 | Pengawasan internal                   | Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang  |
| 5 | Jumlah pelaksana                      | 1 orang petugas untuk masing-masing pogram studi   |
| 6 | Jaminan pelayanan dan keselamatan     | Mendapat Izin Tinggal Kembali dan terbebas dari denda sebesar 300.000,- perhari.   |
| 7 | Evaluasi kinerja pelaksana            | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk panitia dalam meningkatkan kinerja pelayanan.  |

**g. UPT KEARSIPAN**

**ALUR PELAYANAN DAN AKSES ARSIP**

**A. Service Delivery**

| No. | Komponen                               | Uraian   |
|-----|--|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan                  | 1. Mengisi formulir peminjaman arsip dan Menyerahkan kembali kepada arsiparis.<br>2. Kartu identitas KTP Pengusul  |
| 2.  | Sistem Mekanisme dan Prosedur          | Diagram alir dilihat pada lampiran 2   |
| 3.  | Jangka Waktu Penyelesaian              | Maksimal 3 hari  |
| 4.  | Biaya/Tarif                            | Tidak dipungut biaya (gratis)  |
| 5.  | Produk Layanan                         | Pelayanan dan Hak Akses Arsip.   |
| 6.  | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada UPT Kearsipan Lt 3 Rektorat Universitas Lampung, hub Koordinator Admin UPT Kearsipan<br>Hp. 081366810301 |

**B. Manufakturing**

| No. | Komponen                            | Uraian  |
|-----|-------------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                         | 1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan<br>2. Peraturan Pemerintah RI No.28 Tahun 2012 |
| 2.  | Sarana prasarana dan atau fasilitas | 1. Komputer;<br>2. Printer;<br>3. ATK;<br>4. Jaringan;<br>5. Sistem Keamanan Hak Asasi Arsip          |

|    |                                   |  |
|----|-----------------------------------|--|
| 3. | Kompetensi Pelaksana              | 1. Menguasai Undang Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan dan Peraturan Pemerintah RI No.28 Tahun 2012  |
| 4. | Pengawasan Internal               | 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang.  |
| 5. | Jumlah pelaksana                  | 3 orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan dan keselamatan | Keabsahan/legalitas dokumen.   |
| 7. | Evaluasi kinerja pelaksana        | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Selanjutnya dilakukan evaluasi untuk tindakan perbaikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan kearsipan. |

Ditetapkan di Bandar Lampung  
Pada tanggal 25 Oktober 2021

REKTOR,

TTD

KAROMANI

Salinan sesuai dengan aslinya,  
Kepala Biro Umum dan Keuangan  
Universitas Lampung,



Ida Ropaida, S.E., M.M.  
NIP 196511041985032002