



PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG
NOMOR 06/UN26/HK.00.00/2017

TENTANG
STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG,

- Menimbang : a. bahwa amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di Universitas Lampung yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan diselenggarakan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan masyarakat serta kondisi lingkungan;
- c. bahwa berdasarkan Pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Rektor tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Universitas Lampung;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. 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);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
6. 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);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
8. Keputusan Presiden Nomor 73 Tahun 1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;
9. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1045);
10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 518);
11. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 51 Tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2082);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penetapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
13. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 335/M/KP/XI/2015 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Rektor Universitas Lampung;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG.

Pasal 1

Dalam Peraturan Rektor ini yang dimaksud dengan:

1. Universitas adalah Universitas Lampung.
2. Rektor adalah Rektor Universitas Lampung.
3. Unit Kerja adalah satuan organisasi di bawah Rektor sebagaimana dimaksud dalam Struktur Organisasi dan Tata Kerja Universitas.

4. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. Unit Layanan Publik adalah unit kerja di Universitas Lampung yang sebagian atau seluruh tugas dan fungsinya melaksanakan kegiatan Pelayanan Publik.
6. 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.
7. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.

Pasal 2

Tujuan Peraturan Rektor ini adalah untuk meningkatkan kualitas tatakelola dan layanan publik di Universitas yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Pasal 3

Penyelenggaraan Standar Pelayanan di lingkungan Universitas Lampung mengacu pada standar sebagaimana terdapat pada bagian Lampiran dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Peraturan Rektor Universitas Lampung ini yang dilengkapi dengan Maklumat Pelayanan.

Pasal 4

Standar Pelayanan Biro Akademik dan Kemahasiswaan (BAK) sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 terdiri atas:

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 Password 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;

Standar Pelayanan Biro Umum dan Keuangan (BUK) sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 terdiri atas:

27. Standar Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Tenaga Kependidikan;
28. Standar Pelayanan Kenaikan Jabatan Fungsional Tertentu;
29. Standar Pelayanan Kenaikan Pangkat Tenaga Kependidikan;
30. Standar Pelayanan Usulan Izin Belajar Tenaga Kependidikan;
31. Standar Pelayanan Usulan Satyalencana Karya Satya;
32. Standar Pelayanan Usulan Penerbitan Kartu Pegawai;
33. Standar Pelayanan Usulan Penerbitan Kartu Istri/Suami;
34. Standar Pelayanan Usulan Pensiun Tenaga Kependidikan;
35. Standar Pelayanan Usulan Penerbitan Kartu Taspen;
36. Standar Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala Dosen
37. Standar Pelayanan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen;
38. Standar Pelayanan Kenaikan Pangkat Dosen;
39. Standar Pelayanan Usulan Tugas Belajar Dosen;
40. Standar Pelayanan Usulan Izin Belajar Atas Biaya Sendiri;
41. Standar Pelayanan Usulan Pengaktifan Setelah Tugas Belajar Dosen;
42. Standar Pelayanan Usulan Perpanjangan Tugas Belajar Dosen;
43. Standar Pelayanan Usulan Satyalencana Karya Satya;
44. Standar Pelayanan Usulan Penerbitan Kartu Pegawai (Dosen);
45. Standar Pelayanan Usulan Penerbitan Kartu Istri/Suami;
46. Standar Pelayanan Usulan Pensiun Dosen;
47. Standar Pelayanan Usulan Penerbitan Kartu Taspen;
48. Standar Pelayanan Pembayaran SPP/UKT Terlambat;
49. Standar Pelayanan Validasi SPP/UKT Pembayaran Terlambat;
50. Standar Pelayanan Cetak Slip SPP/UKT Hilang;
51. Standar Pelayanan Peminjaman Arsip Keuangan;
52. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keputusan/Peraturan Rektor;
53. Standar Pelayanan Menelaah Peraturan-Peraturan dan Mou;
54. Standar Pelayanan Advokasi;
55. Standar Pelayanan Pelayanan Tamu Institusi Lembaga;
56. Standar Pelayanan Pelayanan Tamu Pimpinan;
57. Standar Pelayanan Pelayanan Tamu Perorangan;
58. Standar Pelayanan
59. Standar Pelayanan
60. Standar Pelayanan

Standar Pelayanan Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat (BPHM) sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 terdiri atas:

61. Standar Pelayanan Permintaan Dokumentasi Photo;
62. Standar Pelayanan Permintaan Dokumentasi Video;
63. Standar Pelayanan Permintaan Peliputan Kegiatan;
64. Standar Pelayanan Wawancara Dengan Pimpinan;

Standar Pelayanan Fakultas sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 terdiri atas:

65. Standar Pelayanan Alur Pelayanan Kenaikan Pangkat;
66. Standar Pelayanan Usul Penetapan Angka Kredit (PAK) dan Kenaikan Jabatan Fungsional;
67. Standar Pelayanan Penerbitan Tugas dan Izin Belajar;
68. Standar Pelayanan Usul Pengaktifan Kembali PNS Tugas Belajar;
69. Standar Pelayanan Usul Penerbitan Karis/Karsu/Karpeg/Taspen/Kartu BPJS;
70. Standar Pelayanan Amprah Gaji;
71. Standar Pelayanan Usul Pembayaran Tunjangan Anak/Istri/Suami;
72. Standar Pelayanan Usul Pensiun PNS;
73. Standar Pelayanan Usul Pensiun Janda/Duda/Anak;
74. Standar Pelayanan Surat Cuti PNS;
75. Standar Pelayanan Peminjaman Fasilitas;
76. Standar Pelayanan Pendistribusian ATK/BHP;
77. Standar Pelayanan Legalisir Fotokopi Bukti Pembayaran UKT/SPP;
78. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Pembayaran Bagi Mahasiswa yang Terlambat UKT/SPP;
79. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Pengantar Keringanan dan Bebas UKT/SPP;
80. Standar Pelayanan Pengajuan/Pemberian Dana Operasional Perkantoran Jurusan/Program Studi;
81. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Masih Kuliah;
82. Standar Pelayanan Surat Pengantar Pembuatan KTM Yang Hilang/ Rusak;
83. Standar Pelayanan Pendaftaran Dan Pengusulan Calon Penerima Beasiswa;
84. Standar Pelayanan Pengajuan Kegiatan Lembaga Kemahasiswaan;
85. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Studi Lanjut Bagi Alumni;
86. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Tugas Mahasiswa;
87. Standar Pelayanan Pendaftaran Wisuda;
88. Standar Pelayanan Perbaikan Nilai;
89. Standar Pelayanan Usul Alih Program;
90. Standar Pelayanan Kuliah Terbimbing;
91. Standar Pelayanan Tes TOEFEL;
92. Standar Pelayanan Legalisir Ijazah;
93. Standar Pelayanan Keterangan Lulus;
94. Standar Pelayanan Ijin Penelitian Mahasiswa;
95. Standar Pelayanan Keterangan Pengganti Ijazah;
96. Standar Pelayanan Putus Studi;

Standar Pelayanan LPPM sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 terdiri atas:

97. Standar Pelayanan Monitoring Pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Dana Internal;
98. Standar Pelayanan Pengajuan Usul Penelitian/Pengabdian;
99. Standar Pelayanan Prosedur Penyusunan Kontrak Penelitian/Pengabdian

Standar Pelayanan LPPPM sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 terdiri atas:

100. Standar Pelayanan Prosedur Pelatihan, Workshop, dan Lokakarya di Lembaga Pengembangan, Pembelajaran dan Penjaminan Mutu Universitas Lampung.

Standar Pelayanan UPT Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 terdiri atas:

101. Standar Pelayanan Legalisir;
102. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Bebas Pustaka;
103. Standar Pelayanan Peminjaman Buku (Mandiri);
104. Standar Pelayanan Peminjaman Gedung/Ruangan;
105. Standar Pelayanan Peminjaman Koleksi Karya Ilmiah;
106. Standar Pelayanan Pengembalian Buku (Mandiri);
107. Standar Pelayanan Registrasi Anggota Perpustakaan (Mahasiswa Unila);
108. Standar Pelayanan Verifikasi Karya Ilmiah Mahasiswa;

Standar Pelayanan UPT Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 terdiri atas:

109. Standar Pelayanan Standar Pelayanan Pemindaian Lembar Jawaban Komputer (LJK);
110. Standar Pelayanan Uji *Computer Assisted Test* (CAT);

Standar Pelayanan UPT Laboratorium Terpadu dan Sentra Inovasi Teknologi (LTSIT) sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 terdiri atas:

111. Standar Pelayanan Permintaan Pengujian Sempel;
112. Standar Pelayanan Penanganan Sampel Uji;
113. Standar Pelayanan Latihan;
114. Standar Pelayanan Prosedur Permohonan Ijin Penelitian;
115. Standar Pelayanan Penulisan Perjanjian Publikasi;
116. Standar Pelayanan Penelitian;
117. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Kebersihan Loker;
118. Standar Pelayanan Lembur Penelitian;
119. Standar Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan;
120. Standar Pelayanan Pengukuran Kepuasan Pelanggan;

Standar Pelayanan UPT Bahasa sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 terdiri atas:

121. Standar Pelayanan Kursus Bahasa Asing;
122. Standar Pelayanan EPT bagi mahasiswa diploma, sarjana dan pascasarjana;
123. Standar Pelayanan Terjemahan;
124. Standar Pelayanan Pelatihan Proficiency Bagi Dosen dan Karyawan;
125. Standar Pelayanan Pelaksanaan Kursus Bahasa Asing Ekstrakurikuler;
126. Standar Pelayanan Kursus Bahasa Indonesia dan Bahasa Daerah;
127. Standar Pelayanan Legalisir Sertifikat dan Terjemahan;

Standar Pelayanan UPT Pengembangan Karir dan Kewirausahaan (PKK) sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 terdiri atas:

128. Standar Pelayanan Survey Tracer Study Universitas Lampung;
129. Standar Pelayanan Rekrutmen dan Seleksi Tanant Inkubator Bisnis;
130. Standar Pelayanan Konsultasi dan Mentoring Usaha Tanant Inkubator Bisnis;
131. Standar Pelayanan Career Suport Grub;
132. Standar Pelayanan Brigde Program;
133. Standar Pelayanan Career Talk;
134. Standar Pelayanan Career Days;

- 135. Standar Pelayanan Kerjasama dan Kemitraan;
- 136. Standar Pelayanan Pembuatan Kartu Member;
- 137. Standar Pelayanan Assesment Eksternal;
- 138. Standar Pelayanan Internal;

Standar Pelayanan UPT Pengembangan Kerja Sama dan Layanan Internasional (PKLI) sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 terdiri atas:

- 139. Standar Pelayanan Pengurusan Perpanjangan Ijin Tinggal Kunjungan;
- 140. Standar Pelayanan Pengurusan Izin Keberangkatan Ke Luar Negeri Bagi Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan;
- 141. Standar Pelayanan Pengurusan Permohonan Izin Keberangkatan Ke Luar Negeri Bagi Mahasiswa Universitas Lampung;
- 142. Standar Pelayanan Pengurusan Permohonan KITAS dan Ijin Masuk Kembali;
- 143. Standar Pelayanan Pengurusan Permohonan Paspor Dinas/Sp Setneg;
- 144. Standar Pelayanan Pengurusan Pembuatan Mou;
- 145. Standar Pelayanan Pengurusan Permohonan Surat Tanda Melapor;
- 146. Standar Pelayanan Pengurusan Perpanjangan Ijin Tinggal Kunjungan;

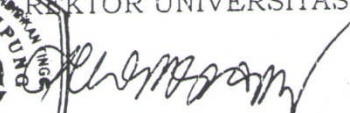
Standar Pelayanan UPT Kearsipan sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 terdiri atas:


- 147. Standar Pelayanan Alur Pelayanan dan Akses Arsip

Pasal 4

Penutup

Peraturan Rektor ini berlaku pada tanggal diundangkan.

Ditetapkan di Bandar Lampung
pada tanggal 06 November 2017
REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG,

HASRIADI MAT AKIN
NIP195706291986031002



LAMPIRAN I PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG

NOMOR : 06/UN26/HK.00.00/2017

TANGGAL : 06 NOVEMBER 2017

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG

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">1. Pemberitahuan dari Dikti tentang beasiswa PPA & BBP-PPA tentang pengrekrutan beasiswa2. Mempersiapkan bahan rapat Penerima Beasiswa PPA & BBP-PPA3. Mengadakan Rapat pembentukan panitia penerimaan beasiswa PPA & BBP-PPA4. Membuat Keputusan Rektor terkait Panitia Penerima Beasiswa PPA & BBP-PPA5. Mendistribusikan SK kepada seluruh panitia6. Mengadakan rapat persiapan guna menyusun proses penerimaan berkas beasiswa PPA & BBP-PPA7. Membuat surat pengantar untuk penerimaan beasiswa dan meminta pengesahan ke Kasubbag, Kabag, Kepala Biro dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Alumni8. Mendistribusikan dan mengarsipkan surat penerimaan beasiswa ke masing – masing fakultas9. Menerima berkas beasiswa PPA & BBP-PPA dari masing – masing Fakultas jika berkas kurang lengkap akan dibuatkan memo10. Memeriksa kelengkapan dan keakuratan data11. Menetapkan calon penerima beasiswa sesuai Kuota Unila12. Mengirimkan daftar nama beserta berkas calon penerima beasiswa13. Menerima SK dan Dana beasiswa PPA & BBP-PPA14. Membuat surat pengajuan dana beasiswa ke Rektor

		15. KPPN mendistribusikan ke rekening penerima beasiswa 16. Membuat dan mengirimkan Laporan Pertanggung Jawaban kepada Dirjen Belmawa yang di tanda tangani Rektor 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; 2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Statuta Unila yang berlaku; 4. Pedoman Pemberian Beasiswa Unila yang berlaku 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 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK 4. Aplikasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan S1 2. Memahami Peraturan tentang organisasi dan pembinaan kemahasiswaan 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memiliki Kemampuan Verbal, Ketelitian 5. Mampu Melayani mahasiswa dan Cekatan,
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bilamana terjadi pengajuan beasiswa ganda maka pengajuan beasiswa di batalkan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan yang tidak memproduksi rokok / minuman keras 2. Menerima informasi terkait dengan penerimaan Beasiswa swadana dari Perusahaan berupa persyaratan penerima beasiswa dan jadwal
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. MOU Universitas Lampung dengan perusahaan yang memberi beasiswa 2. Mempersiapkan bahan rapat Penerima Beasiswa Swadana 3. Mengadakan Rapat pembentukan panitia penerimaan beasiswa swadana 4. Membuat Keputusan Rektor terkait Panitia Penerima Beasiswa Swadana 5. Mendistribusikan SK kepada seluruh panitia 6. Mengadakan rapat persiapan guna menyusun proses penerimaan berkas beasiswa swadana 7. Membuat surat permohonan beasiswa dan meminta pengesahan ke Kasubbag, Kabag, Kepala Biro dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Alumni 8. Mendistribusikan dan mengarsipkan surat pembukaan beasiswa ke masing – masing fakultas 9. Menerima berkas beasiswa swadana dari masing – masing Fakultas jika berkas kurang lengkap akan dibuatkan memo 10. Memeriksa kembali kelengkapan dan keakuratan data yang dikirim dari fakultas 11. Menetapkan calon penerima beasiswa sesuai Kuota Unila

		12. Mengirimkan daftar nama beserta berkas calon penerima beasiswa ke perusahaan terkait 13. Menerima SK penerima beasiswa dan Dana beasiswa dari perusahaan 14. Membuat surat pengajuan dana beasiswa ke Rektor 15. Menerima Dana dari Bendahara dan di distribusikan ke rekening penerima beasiswa 16. Mentransfer dana beasiswa ke nomor rekening mahasiswa penerima beasiswa Perusahaan pemberi Beasiswa / kasubbag kesejahteraan dan alumni 17. Membuat dan mengirimkan Laporan Pertanggung Jawaban kepada Perusahaan yang di tanda tangani Rektor 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; 2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Statuta Unila yang berlaku; 4. Pedoman Pemberian Beasiswa Unila yang berlaku 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 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK 4. Aplikasi

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan S1 2. Memahami Peraturan tentang organisasi dan pembinaan kemahasiswaan 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memiliki Kemampuan Verbal, Ketelitian 5. Mampu Melayani mahasiswa dan Cekatan,
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 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 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 2. SK Tim dan Jadwal 3. Bimbingan di laksanakan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Menerima surat dari pihak BNN 2. Rapat internal tentang tindak lanjut surat dari BNN 3. Menetapkan Tim bimbingan konseling 4. Menyampaikan SK Tim bimbingan konseling kepada Dosen yang bersangkutan 5. Menyusun jadwal dan menyerahkan kepada yang bersangkutan 6. Membuat surat panggilan kepada orang tua dan mahasiswa yang bersangkutan 7. Mengirim surat panggilan kepada yang bersangkutan 8. Memonitoring pelaksanaan bimbingan konseling 9. Melaporkan hasil bimbingan konseling 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; 2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Statuta Unila yang berlaku; 4. Pedoman Pemberian Beasiswa Unila yang berlaku 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 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK 4. Aplikasi Beasiswa Online
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pelaksana minimal D3 2. Memahami tentang organisasi dan pembinaan 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Pelayanan prima
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 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 2. Daftar hadir, notulen dan Daftar Mahasiswa 3. Data Mahasiswa 4. Telah menerima surat dari pihak asuransi. 5. Surat Keterangan Dokter dan Kepolisian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Menerima surat penawaran dari asuransi 2. Mengadakan rapat tentang keikutsertaan asuransi 3. Membuat persyaratan kontrak (MoU) 4. Membuat surat untuk sosialisasi ke fakultas 5. Membuat laporan kerugian / kecelakaan diri untuk mengklaim asuransi 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; 2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Statuta Unila yang berlaku; 4. Pedoman Pemberian Beasiswa Unila yang berlaku 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	Form Asuransi dari Rekanan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi pelaksana minimal D3 2. Memahami tentang organisasi dan pembinaan 3. Mampu mengoperasikan komputer

		4. Pelayanan prima
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
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	1. Data penelitian dan pengabdian 2. Borang kebutuhan data dan statistic 3. Draf rekapitulasi data 4. Rekapitulasi data dan Tanda terima
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Berkoordinasi dengan LPPM untuk memperoleh data penelitian dan pengabdian pada tahun anggaran (Januari- Desember) 2. Menerima disposisi dan menugaskan pada staf untuk mengolah data sesuai permintaan 3. Mengolah dan menyusun data yang telah dikumpulkan 4. Meneliti dan memverifikasi data yang telah disusun dan diolah. Jika sesuai maka menyerahkan rekap data ke staf. 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"> 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi. 4. Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung. 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 8. Persyaratan ISO 9001
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf Subbagian Pendidikan dan Evaluasi BAK 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Pendidikan dan Evaluasi 3. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan 4. Memahami tentang pengolahan dan pengelolaan data
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 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 2. Surat Pemberitahuan Acara Pengukuhan Guru Besar 3. Buku Karya Ilmiah 4. Cheklist Kelengkapan Laporan 5. Laporan Persiapan 6. Undangan 7. Daftar hadir panitia 8. Susunan acara 9. LCD 10. Snack (makanan ringan)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Memberi pemberitahuan kepada yang bersangkutan tentang acara Pengukuhan Guru Besar di lingkungan Unila 2. menyatakan kesediaannya dan mengumpulkan buku karya ilmiah 3. Melaporkan persiapan upacara pengukuhan kepada Wakil Rektor I 4. Menerima laporan dan mendisposisikan ke Subbag Pendidikan & Evaluasi 5. Mempersiapkan segala sesuatu untuk pelaksanaan upacara resmi 6. Menyiapkan tata cara pelaksanaan pengukuhan guru besar 7. Pelaksanaan pengukuhan guru besar
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"> 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi. 4. Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung. 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 8. Persyaratan ISO 9001
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK dan APK 2. Tempat Prosesi 3. Sound Sistem, dll.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualifikasi pendidikan minimal SMA 2. Teliti 3. Dapat berkomunikasi dengan baik
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 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 2. Data yang sudah benar 3. Ijazah telah dikoreksi, benar, dan telah ditandatangani
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Mengambil data wisudawan dari menu SIAKAD online 2. Mencetak ijazah wisudawan 3. Mengoreksi ijazah yang telah dicetak 4. Menandatangani Ijazah yang telah dicetak 5. Memberi cap/ stempel pada ijazah 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	1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015,

		<p>tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2011-2019;</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 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>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 dikarenakan 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	<ol style="list-style-type: none">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 Juli2. Pernyataan bahwa yang bersangkutan mengerti jika setelah satu semester berikutnya masih tidak dapat menyelesaikan skripsinya maka akan dinyatakan putus studi3. Surat usulan perpanjang studi4. Surat izin perpanjang studi5. Surat izin perpanjang studi yang telah diparaf6. Surat izin perpanjang studi yang telah ditandatangani
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Mengajukan surat pengantar Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama2. Mendisposisikan surat usulan perpanjang studi ke Wakil Rektor Bidang Akademik3. Menerima disposisi dari wakil Rektor Bidang Akademik4. Memeriksa surat usulan dan kelengkapan perpanjang studi yang diusulkan fakultas5. Mengonsep draf surat izin perpanjangan studi untuk dikoreksi Kasubbag6. Meminta paraf Kabag, Ka.Biro7. Menandatangani surat perpanjangan studi8. Mengarsipkan dan memberi nomor surat lalu mendistribusikan surat perpanjangan studi ke Fakultas9. Mendistribusikan ke mahasiswa
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 7. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2015-2019; 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung. 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 10. Persyaratan ISO 9001
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Mengikuti pelatihan pengolahan data 3. Memiliki pengetahuan teknik pengolahan data 4. Mampu mengolah data 5. Teliti dan tahan terhadap tekanan
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 4. Supervisi atasan langsung 5. Dilaksanakan secara kontinyu 6. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5.	Jumlah pelaksana	7 orang
6.	Jaminan pelayanan	Surat perpanjangan studi yang telah disahkan pejabat berwenang
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Mendapatkan surat perpanjangan studi sesuai dengan jadwal atau tenggat 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 PELAKSANAAN WISUDA

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar Nama Panitia dari BAK 2. Pengumuman Wisuda yang ditandatangani Rektor 3. Borang pendaftaran harus diisi secara lengkap. Maksimal 20 hari sebelum pelaksanaan wisuda 4. Berkas pendaftaran mahasiswa wisuda dari masing-masing fakultas 5. Ijazah dan Transkrip yang telah diverifikasi 6. IPK, Masa studi dan keorganisasian 7. Jumlah undangan dan selendang sesuai kebutuhan 8. Data pelaksanaan wisuda harus sudah terkumpul
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membentuk panitia pelaksanaan wisuda 2. Mengumumkan pendaftaran wisuda untuk diumumkan kepada mahasiswa secara manual ke fakultas maupun secara online 3. Mendaftar secara online pada laman www.unila.ac.id 4. Menerima berkas pendaftaran mahasiswa dari fakultas dan merekap jumlah pendaftaran secara online 5. Membuat daftar penulisan ijazah peserta wisuda berdasarkan usulan fakultas dan menulisnya dan diserahkan ke fakultas untuk ditandatangani oleh dekan 6. Menandatangani ijazah dan transkrip peserta wisuda dan menyerahkannya kembali ke BAK 7. Memproses dan menetapkan wisuda terbaik tingkat fakultas dan universitas 8. Menyerahkan data (wisudawan terbaik, masa studi, IPK rata-rata, nilai rata-rata TOEFL, dan jumlah wisudawan program sarjana) ke Unit Pelaksana Teknis Percetakan untuk dicetak dalam bentuk buku wisuda 9. Menyerahkan undangan dan selendang kepada mahasiswa serta kepada pimpinan fakultas dan

		<p>univeritas, 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 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>7. Keputusan Menteri Riset, Tekonologi 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</p>

		<p>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	<p>1. Surat alih program/mengundurkan diri dari program studi/universitas asal, surat keterangan berkelakuan baik, transkrip akademik, surat permohonan, SK Akreditasi</p> <p>2. Surat usul alih program.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Mengirimkan surat usulan mahasiswa alih program ke rektor</p> <p>2. Menerima dan mendisposisikan surat usulan alih program kepada Wakil Rektor Bidang Akademik</p> <p>3. Mendisposisikan surat usulan alih program kepada Kabiro</p> <p>4. Mendisposisikan surat usulan alih program kepada Kabag</p> <p>5. Mendisposisikan surat usulan alih program</p>

		<p>kepada Kasubbag</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Menerima dan memeriksa persyaratan surat alih program mahasiswa, bila persyaratan kurang maka dikembalikan ke fakultas 7. Menugaskan Staf untuk mengonsepkkan Surat Keputusan (SK) alih program secara kolektif 8. Memeriksa konsep SK dan memberikan paraf jika sudah benar. Bila ada kesalahan dikembalikan kepada staf untuk diperbaiki 9. Memberikan paraf pada SK dan menyerahkan kepada kepala biro dan Wr. Bid. Akademik untuk di paraf 10. Menandatangani SK Alih Program 11. Menerima SK alih program dan menyerahkan SK tersebut kepada staf 12. Menerima SK Alih Program dan mendistribusikannya kepada mahasiswa, bagian keuangan, subbag sarana pendidikan dan UPT. TIK serta mengarsipkan salinan SK Alih Program mahasiswa 13. Menerima SK Alih Program dan menyerahkan salinan SK ke fakultas untuk mendapatkan disposisi tahun masuk kembali dan menyerahkan ke subbagian registrasi 14. Menerima disposisi tahun angkatan masuk kembali dan menginputkannya pada aplikasi SIAKAD untuk diberikan NPM baru 15. Memberikan NPM baru dan memberikan penjelasan kepada mahasiswa untuk mengisi laman registrasi.unila.ac untuk mendapatkan KTM sementara 16. Menerima NPM baru dan melakukan registrasi secara online dan mencetak KTM sementara
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi. 4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2015-2019; 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung. 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 7. Peraturan Rektor Nomor : 3787/UN26/DT/2013 tentang Peraturan Akademik 8. Persyaratan ISO 9001
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK 4. Aplikasi 5. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf Subbagian Registrasi dan Statistik BAK 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik 3. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan 4. Memahami tentang peraturan akademik Unila
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 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 2. Surat permohonan, surat pengantar, KTM, kuitansi UKT 3. Bahan surat cuti
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Mendisposisikan surat permohonan cuti dari fakultas 2. Menerima dan memeriksa disposisi serta persyaratan pengajuan cuti akademik mahasiswa 3. Menugaskan Staf untuk mengonsepkkan surat permohonan cuti 4. Memeriksa konsep surat dan memberikan paraf jika sudah benar, bila ada kesalahan diperbaiki oleh staf 5. Memberikan paraf pada surat cuti dan menyerahkan kepada kepala biro untuk di tanda tangani 6. Menandatangani dan menyerahkan surat cuti kepada kasubbag 7. Menerima dan menyerahkan surat cuti kepada staf 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 9. Menerima surat cuti dan menyerahkan fotocopi surat cuti ke fakultas
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	1. 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; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi. 4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2051-2019; 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung. 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 7. Peraturan Rektor Nomor : 3787/UN26/DT/2013 tentang Peraturan Akademik 8. Persyaratan ISO 9001
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK 4. Aplikasi 5. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik 2. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan 3. Memahami tentang peraturan akademik Unila
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
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"> 1. Menyerahkan surat cuti 2. Menerima dan memeriksa surat cuti mahasiswa yang akan herregistrasi 3. Menugaskan Staf untuk mengonsepan surat herregistrasi 4. Memeriksa konsep surat dan memberikan paraf jika sudah benar, bila ada kesalahan diperbaiki oleh staf 5. Memberikan paraf pada surat herregistrasi dan diserahkan kepada kepala biro untuk di tanda tangani 6. Menandatangani dan menyerahkan surat herregistrasi kepada kasubbag 7. Menerima dan menyerahkan surat herregistrasi kepada staf 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 9. Menerima surat herregistrasi dan menyerahkan fotocopi surat herregistrasi ke fakultas
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	1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi. 4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2011-2019; 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung. 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 7. Peraturan Rektor Nomor : 3787/UN26/DT/2013 tentang Peraturan Akademik 8. Persyaratan ISO 9001
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK 4. Aplikasi 5. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Staf Subbagian Registrasi dan Statistik BAK 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik 3. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan 4. Memahami tentang peraturan akademik Unila
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
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"> 1. Surat mengundurkan diri, transkrip akademik, surat permohonan, SK akreditasi 2. Surat usul pengunduran diri.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyerahkan surat usulan mahasiswa mengundurkan diri 2. Mendisposisikan surat usulan mengundurkan diri kepada Kabiro 3. Mendisposisikan surat usulan mengundurkan diri kepada Kabag 4. Mendisposisikan surat usulan mengundurkan diri kepada Kasubbag 5. Menerima dan memeriksa persyaratan surat mengundurkan diri mahasiswa, kemudian menugaskan staf untuk merekap surat pengundurkan diri dari fakultas 6. Mengonsepan Surat Keputusan (SK) mengundurkan diri, 7. Memeriksa konsep SK dan memberikan paraf jika sudah benar, bila ada kesalahan dikembalikan kepad staf untuk diperbaiki 8. Memberikan paraf pada SK dan diserahkan kepada kepala biro dan Wr. Bid. Akademik untuk di paraf 9. Menandatangani SK Mengundurkan diri 10. Menerima SK mengundurkan diri 11. Menerima SK Mengundurkan diri dan mendistribusikannya kepada mahasiswa, bagian keuangan, subbag saran pendidikan dan UPT. TIK serta mengarsipkan salinan SK Mengundurkan diri mahasiswa 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	1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi. 4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2051-2019; 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung. 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 7. Peraturan Rektor Nomor : 3787/UN26/DT/2013 tentang Peraturan Akademik 8. Persyaratan ISO 9001
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. ATK dan APK 3. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Staf Subbagian Registrasi dan Statistik BAK 2. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik 3. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan 4. Memahami tentang peraturan akademik Unila
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agenda kerja, Buku panduan, buku pedoman penulisan karya ilmiah, formulir KTM Bank, jaket almamater, dasi, kopiah, topi Unila 2. Buku panduan, buku pedoman penulisan karya ilmiah, formulir KTM Bank, jaket almamater, dasi, kopiah, topi Unila 3. KTM sementara/kuitansi UKT, Buku panduan, buku pedoman penulisan karya ilmiah, formulir KTM Bank, jaket almamater, dasi, kopiah, topi Unila
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membentuk tim distribusi atribut mahasiswa per fakultas, kemudian menugaskan tim untuk mempersiapkan dan menyiapkan paket atribut per mahasiswa 2. Mendistribusikan/membagikan atribut mahasiswa kepada fakultas 3. Mendatangi Loker Akademik, kemudian Menerima atribut/perlengkapan mahasiswa baru setelah itu mengisi dan menyerahkan formulir pembuatan KTM/ATM ke Bank yang ditunjuk 4. Menerima formulir/aplikasi dan melakukan pencetakan KTM/ATM mahasiswa baru, setelah selesai di cetak di serahkan ke Subbag Registrasi dan Statistik 5. Menugaskan tim untuk mendistribusikan/membagikan KTM/ATM mahasiswa 6. Mendatangi loket akademik dan menerima KTM/ATM dari Bank
3.	Jangka waktu	1 Minggu hari kerja

	penyelesaian	
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi. 4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2011-2019; 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung. 6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 7. Persyaratan ISO 9001
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK 4. Aplikasi 5. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik 2. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan 3. Memahami alur registrasi mahasiswa baru
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jadwal penerimaan mahasiswa baru dari Panitia Pusat yang disetujui Kemenristekdikti atau Rektor Unila, Daya tampung Mahasiswa perpogram studi dari Fakultas 2. Daya Tampung Mahasiswa 3. Naskah Ujian Masuk
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mempersiapkan bahan rapat penerimaan mahasiswa baru 2. Membuat dan mendistribusikan surat undangan rapat koordinasi penerimaan mahasiswa baru 3. Mengadakan Rapat koordinasi 4. Membuat Keputusan Rektor terkait Panitia Penerimaan Mahasiswa Baru 5. Mendistribusikan SK kepada seluruh panitia 6. Mengadakan rapat persiapan guna menyusun proses penerimaan 7. Melakukan Publikasi 8. Mendaftar secara online di laman panitia 9. Mencetak kartu peserta 10. Menyusun pengawas ujian masuk perguruan tinggi 11. Menyusun, mencetak dan mendistribusikan naskah ujian masuk 12. Melaksanakan ujian 13. Mengikuti ujian seleksi penerimaan mahasiswa baru 14. Memproses hasil ujian 15. Mengadakan rapat penentuan kelulusan Menerima dan mengumumkan peserta yang Lulus

		16. Menyerahkan berkas persyaratan yang telah ditentukan panitia khusus jalur SNMPTN dan PMPAP yang diterima panitia 17. Melakukan verifikasi berkas dan wawancara 18. Mengumumkan peserta yang lulus verifikasi berkas dan wawancara SNMPTN dan PMPAP
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; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi. 4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2051-2019; 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung. 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. 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 8. Persyaratan ISO 9001
2.	Sarana, prasarana,	1. Komputer

	dan/atau fasilitas	2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK 4. Aplikasi 5. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik 2. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan 3. Memahami sistem penerimaan mahasiswa baru
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
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 daria 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	1. Daftar Nama Mahasiswa Baru 2. Daftar Nama Peserta PKKMB 3. Kartu Tanda Mahasiswa Sementara (KTMS)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Membentuk panitia pelaksana PKKMB universitas, fakultas, dan jurusan 2. Melakukan koordinasi dengan panitia tingkat fakultas dan jurusan Serta menyusun jadwal acara orientasi akademik untuk semua tingkatan 3. Melalui Wakil Rektor Bidang Akademik panitia mendata jumlah pserta PKKMB melalui laman Registrasi.unila.ac.id 4. Mendistribusikan data jumlah mahasiswa peserta PKKMB kesetiap fakultas 5. Melakukan koordinasi selambat-lambatnya sehari setelah menerima jadwal acara dan data

		<p>peserta PKKMB dari panitia PKKMB</p> <p>6. Melakukan gladi PKKMB dan pengarahan kepada peserta PKKMB</p> <p>7. Pelaksanaan PKKMB Ditingkat Universitas</p> <p>8. Pelaksanaan PKKMB Ditingkat fakultas</p> <p>9. Membuat dan memberikan laporan pertanggung jawaban pelaksanaan PKKMB kepada Rektor melalui Wakil Rektor Bidang akademik</p> <p>10. Menerima laporan pelaksanaan PKKMB</p> <p>11. Menerima Piagam setelah dinyatakan lulus PKKMB dan melakukan tes anti Menerima SK Mengundurkan diri dan menyerahkan salinan SK ke fakultas</p>
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	<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 2051-2019;</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 2 Tahun 2015 Tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi,</p>

		<p>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. ATK dan APK</p> <p>3. Jaringan Internet</p> <p>4. Aplikasi</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Mengetahui tugas dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik</p> <p>2. Skill</p> <p>3. Pelatihan</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	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	<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, Tekonologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2051-2019;</p> <p>5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan</p>

		<p>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 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	<p>1. Jaringan Internet</p> <p>2. Kartu peserta, Jumlah UKT, biaya yang dibutuhkan</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Mengecek kesiapan laman registrasi.unila.ac.id</p> <p>2. Membayar Uang Kuliah Tunggal (UKT), kemudian Mengisi dan upload data-data persyaratan mahasiswa di laman</p>

		<p>registrasi.unila.ac.id</p> <p>3. Mengawasi dan mengevaluasi mahasiswa registrasi</p> <p>4. Mencetak Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) sementara termasuk mendapatkan Nomor Pokok Mahasiswa</p> <p>5. Mendokumentasikan dan melaporkan ke kasubbag data mahasiswa yang telah registrasi</p> <p>6. Menerima laporan rekapitulasi data mahasiswa yang telah registrasi</p>
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	<p>1. Daftar nama mahasiswa registrasi</p> <p>2. SK Administrasi Tes Anti Narkoba</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>1. Menerima daftar mahasiswa yang sudah registrasi dan membentuk panitia admininstrasi tes anti narkoba per fakultas</p> <p>2. Mendata dan mengevaluasi mahasiswa yang akan tes anti narkoba</p> <p>3. Melakukan tes urine dan menyerahkannya kepada panitia</p> <p>4. Menguji Laboratorium hasil tes urine mahasiswa</p> <p>5. Menerima hasil tes anti narkoba/urine dan mendokumentasikannya</p> <p>6. Mengumumkan hasil tes urine kepada masing-masing mahasiswa jika positif akan dilakukan pembinaan selama 3 bulan dan melakukan tes anti narkoba/urine kembali</p> <p>7. Mengambil piagam propti</p>
3.	Jangka waktu	2 Minggu waktu kerja

	penyelesaian	
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 2. Undang-Undang Nomor 35 tahun 2009 tentang <i>Narkotika</i>; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1999, tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi; 5. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor: 335/M/KP/XI/2015, tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung Periode Tahun 2051-2019; 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung. 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 8. Peraturan Rektor Nomor : 3787/UN26/DT/2013 tentang Peraturan Akademik 9. Persyaratan ISO 9001
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK 4. Aplikasi 5. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami tugas pokok dan fungsi Subbagian Registrasi dan Statistik 2. Memahami struktur organisasi Biro Administrasi dan Kemahasiswaan 3. Memahami tentang bahaya penyalahgunaan narkoba

4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 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 2. Login ke Siakad 3. Mengunlock password 4. Mengganti password sesuai dengan NPM/NIP 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 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. 5. Keputusan Presiden Nomor : 73 Tahun 1966 tentang Pengesahan Pendirian Universitas Lampung; 6. Keputusan Presiden Nomor : 256/MPN.A.4/KP/2011 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung; 7. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung; 8. Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor: 3787/UN26/DT/2013 Tentang Peraturan Akademik Universitas Lampung. 9. Persyaratan ISO 9001 : 2015
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK 4. Aplikasi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan Siakad BAK 2. Memahami aplikasi Siakad 3. Jujur
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 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 2. Login ke Siakad 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; 2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. 5. Keputusan Presiden Nomor : 73 Tahun 1966 tentang Pengesahan Pendirian Universitas Lampung; 6. Keputusan Presiden Nomor : 256/MPN.A.4/KP/2011 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung; 7. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung; 8. Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor: 3787/UN26/DT/2013 Tentang Peraturan Akademik Universitas Lampung. 9. Persyaratan ISO 9001 : 2015

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK 4. Aplikasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan Siakad BAK 2. Memahami aplikasi Siakad 3. Jujur
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 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 suda ada disposisi
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan permintaan unlock data wisuda 2. Memberikan disposisi unlock data wisuda 3. Unlock data wisuda sbb: <ol style="list-style-type: none"> a. login ke Siakad; b. klik menu sistem wisuda; c. klik kelola wisuda; d. klik masuk; e. klik Data Master; f. klik data wisuda; g. klik/pilih periode wisuda; h. masukan npm/nama mahasiswa; i. klik pada menu aksi edit; j. klik cabut validasi; dan k. simpan. 4. Menyampaikan data wisuda dapat diproses ulang.

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"> 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. 5. Keputusan Presiden Nomor : 73 Tahun 1966 tentang Pengesahan Pendirian Universitas Lampung; 6. Keputusan Presiden Nomor : 256/MPN.A.4/KP/2011 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung; 7. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung; 8. Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor: 3787/UN26/DT/2013 Tentang Peraturan Akademik Universitas Lampung. 9. Persyaratan ISO 9001 : 2015
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK 4. Aplikasi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan Siakad BAK 2. Memahami aplikasi Siakad 3. Jujur
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi

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"> 1. Mengajukan permintaan unlock data transkrip wisuda 2. Memberikan disposisi unlock data transkrip wisuda 3. Unlock data transkrip wisuda sbb: <ol style="list-style-type: none"> a. login ke Siakad; b. klik menu sistem wisuda; c. klik unlock transkrip wisuda; d. masukan npm; e. klik unlock; 4. Menyampaikan data transkrip wisuda dapat diproses ulang.
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"> 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. 5. Keputusan Presiden Nomor : 73 Tahun 1966 tentang Pengesahan Pendirian Universitas Lampung; 6. Keputusan Presiden Nomor : 256/MPN.A.4/KP/2011 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung; 7. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung; 8. Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor: 3787/UN26/DT/2013 Tentang Peraturan Akademik Universitas Lampung. 9. Persyaratan ISO 9001 : 2015
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK 4. Aplikasi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan Siakad BAK 2. Memahami aplikasi Siakad 3. Jujur
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
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 2. Login ke Siakad 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; 2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. 5. Keputusan Presiden Nomor : 73 Tahun 1966 tentang Pengesahan Pendirian Universitas Lampung; 6. Keputusan Presiden Nomor : 256/MPN.A.4/KP/2011 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung; 7. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung; 8. Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor: 3787/UN26/DT/2013 Tentang Peraturan Akademik Universitas Lampung. 9. Persyaratan ISO 9001 : 2015

2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK 4. Aplikasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui tugas dan fungsi pelayanan Siakad BAK 2. Memahami aplikasi Siakad 3. Jujur
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 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. 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 2. Mengesahkan SK kegiatan pengelolaan Website BAK 3. Menerima dan mengedit informasi kegiatan Akademik dan Kemahasiswaan 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	1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. 5. Keputusan Presiden Nomor : 73 Tahun 1966 tentang Pengesahan Pendirian Universitas Lampung; 6. Keputusan Presiden Nomor : 256/MPN.A.4/KP/2011 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung 7. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung; 8. Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor: 3787/UN26/DT/2013 Tentang Peraturan Akademik Universitas Lampung. 9. Persyaratan ISO 9001 : 2015
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Jaringan Interne 3. ATK dan APK 4. Aplikasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mengetahui tugas dan fungsi pembuatan artikel website BAK 2. Skill 3. Pelatihan
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
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	1. Draf SK kegiatan penyusunan laporan PDDIKTI 2. Draf SK yang telah di paraf Kepala Biro 3. Data Siakad Semester 4. Data Prodi sudah siap 5. Melalui aplikasi dapelmik PDDIKTI 6. Draf data pelaporan PDDIKTI 7. Aplikasi Feeder 8. Jaringan Internet
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Membuat Surat Keputusan Rektor tentang kegiatan penyusunan laporan PDDIKTI melalui HTL 2. Mengesahkan SK kegiatan penyusunan laporan PDDIKTI 3. Berkoordinasi dengan UPT TIK tentang laporan PDDIKTI untuk memperoleh data dari Siakad 4. Mengkonversi data Siakad ke format PDDIKTI pada data dapelmik PDDIKTI 5. Verifikasi kesesuaian draf pelaporan PDDIKTI 6. Konversi data dapelmik PDDIKTI ke aplikasi feeder 7. Validasi kesesuaian pelaporan PDDIKTI 8. Mengirim data pelaporan akademik ke PDDIKTI
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"> 1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan. 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. 5. Keputusan Presiden Nomor : 73 Tahun 1966 tentang Pengesahan Pendirian Universitas Lampung; 6. Keputusan Presiden Nomor : 256/MPN.A.4/KP/2011 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lampung; 7. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung; 8. Peraturan Rektor Universitas Lampung Nomor: 3787/UN26/DT/2013 Tentang Peraturan Akademik Universitas Lampung. 9. Persyaratan ISO 9001 : 2015
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK 4. Aplikasi
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D-3 2. Mengetahui tugas dan fungsi laporan pangkalan pendidikan tinggi (PDDIKTI) 3. Teliti dan tanggung jawab 4. Mengikuti pelatihan pengolahan data PDDIKTI
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 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 2. Data Mahasiswa, Surat Tugas, Surat Pengganti
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Membuat Surat Undangan Rapat Persiapan PIMNAS 2. Rapat Koordinasi Persiapan PIMNAS 3. Persiapan Pemberangkatan PIMNAS 4. Pemberangkatan PIMNAS 5. Registrasi Manual 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	1. Undang-undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Statuta Unila 4. Persyaratan ISO 9001
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer 2. Jaringan Internet 3. ATK dan APK
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal : DIII 2. Pelatihan : Penyusunan rencana kerja tahunan (RKT) 3. Pengalaman : pengadministrasi layanan kegiatan kemahasiswaan 4. Pangkat/golongan : - 5. Pengetahuan : - memahami peraturan tentang organisasi dan pembinaan kemahasiswaan

		<ul style="list-style-type: none"> - SOP Penyusunan Program dan anggaran <p>6. Kecakapan teknis :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mampu mengoperasikan computer - Dapat menjabarkan kegiatan kemahasiswaan kedalam rencana anggaran kemahasiswaan kegiatan <p>7. Potensi : kemampuan verbal, ketelitian</p> <p>8. Sikap kerja : visioner, teliti dan inovatif</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	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

LAMPIRAN II PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG

NOMOR : 06/UN26/HK.00.00/2017

TANGGAL : 06 NOVEMBER 2017

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG

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. 2. SK CPNS bagi yang belum pernah terbit Kenaikan Gaji Berkala. 3. Daftar/Tabel Gaji sesuai PP No 30 Tahun 2015 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 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. 2. PP No. 30 Tahun 2015 tentang Penyesuaian Gaji PNS. 3. SE Kepala BKN No. 12 Tahun 2002 tentang Ketentuan Teknis Kenaikan

		<p>Pangkat PNS.</p> <p>4. Permenristekdikti No. 98 Tahun 2016 tentang Pejabat yang menandatangani Kenaikan Gaji Berkala.</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. Pendidikan minimal D3</p> <p>2. Menguasai Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)</p> <p>3. Kemampuan Numerik (Menghitung)</p> <p>4. Memahami Peraturan perundang-undangan tentang Kenaikan Pangkat dan Penggajian.</p> <p>5. Berintegritas, Taat, Loyal, Teliti, Tekun, Cekatan, Kerjasama, dan Tahan terhadap tekanan.</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	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 TERTEUTU

A. Service Delivery

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar Usulan Penilaian Angka Kredit. 2. SK CPNS. 3. SK PNS. 4. SK Konversi NIP. 5. SK Karpeg. 6. SK Jab Fung Terakhir. 7. SK Pangkat Terakhir. 8. SKP/PPPK PNS 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik. 9. Daftar Usulan Penilaian Angka Kredit (DUPAK) sebanyak 5 rangkap. 10. Semua Bukti Data Dukung DUPAK 11. Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas
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. Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125.

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Kep Menkowsabngpan No.38/Kep/MK.Waspan/8/1999 2. Permenpan RB No. 17 Tahun 2013 jo 46 Tahun 2013.
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Printer 4. ATK 5. Alat Hitung/Kalkulator 6. Telepon 7. Lemari Arsip

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Menguasai aplikasi olah perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Kemampuan Numerik 4. Pengalaman Kerja dibidang administrasi Kepegawaian. 5. Memahami Peraturan perundang-undangan tentang Kenaikan Pangkat dan Jabatan Fungsional. 6. Berintegritas, Loyal, Taat, Teliti, Tekun, Cekatan, Kerjasama, Tahan terhadap tekanan.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang. 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu. 3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal.
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi SK Pengangkatan sebagai CPNS. 2. Fotokopi SK Pengangkatan sebagai PNS. 3. SK Konversi NIP. 4. Fotokopi Karpeg. 5. SKP/PPPK selama 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik. 6. SK Pangkat terakhir. 7. Ijazah Terakhir 8. Surat Tanda Lulus Ujian Dinas/Penyesuaian Ijazah
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).</p> <p>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.</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"> 1. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. 3. UU No. 5 tahun 2014 tentang ASN 4. PP No 99 Tahun 2000 jo PP No 12 Tahun 2002 tentang kenaikan pangkat.
2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3. 2. Menguasai Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll). 3. Kemampuan Numerik/Menghitung. 4. Berintegritas, Taat, Loyal, Teliti, Tekun, Cekatan, Kerjasama, dan Tahan terhadap tekanan.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang. 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani dari Dokter. 2. Fotokopi Kartu Pegawai. 3. Fotokopi Surat Keputusan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). 4. Fotokopi Surat Keputusan PNS. 5. Fotokopi Konversi NIP Lama ke NIP Baru kecuali pada pengangkatan CPNS sudah menggunakan NIP Baru. 6. Fotokopi Surat Keputusan Pangkat terakhir. 7. Penilaian Prestasi Kerja PNS selama 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik. 8. Rekomendasi Atasan Langsung (Ketua Jurusan) sesuai dengan Format III B lampiran Permendiknas No 48 Tahun 2009. 9. Bukti/Rekomendasi/Keputusan diterima menjadi mahasiswa baru.
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. Manufakturing

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

A. Service Delivery

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Fotokopi SK CPNS. 2. Fotokopi SK PNS. 3. Fotokopi SK Jabatan Terakhir. 4. Fotokopi Ijazah tertinggi. 5. Fotokopi Konversi NIP. 6. Fotokopi Penilaian Prestasi Kerja 2 Tahun Terakhir. 7. Fotokopi Pernyataan Pertanggungjawaban mutlak. 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. Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125.

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. UU No. 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan. 3. PP No. 1 Tahun 2010 tentang Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan. 4. PP No. 35 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No.20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan.
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal lulusan D3. 2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll). 3. Memahami Peraturan Kepegawaian dan Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan. 4. Menguasai Numerik/Hitungan.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 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. 2. Fotokopi SK PNS. 3. Fotokopi SK Konversi NIP. 4. Fotokopi Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan. 5. Fotokopi Surat Nikah. 6. Fotokopi Surat Cerai bila Cerai. 7. Laporan Perkawinan. 8. Daftar Keluarga. 9. Fotokopi Daftar Gaji terbaru. 10. Surat Pernyataan melaksanakan Tugas. 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 Rektorat Unila Lt. 3 Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. UU No. 5 Tahun 2014 tentang ASN 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 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal lulusan D3 2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Memahami Dasar Hukum 4. Menguasai Numerik/Hitungan
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi SK CPNS. 2. Fotokopi SK PNS. 3. Fotokopi SK Konversi NIP. 4. Fotokopi Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan. 5. Fotokopi Surat Nikah. 6. Fotokopi Surat Cerai bila Cerai. 7. Laporan Perkawinan. 8. Daftar Keluarga. 9. Fotokopi Daftar Gaji terbaru. 10. Surat Pernyataan melaksanakan Tugas. 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	-
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"> 1. UU No. 5 Tahun 2014 tentang ASN 2. PP No. 98 Tahun 2000 Jo PP No. 11 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal lulusan D3 2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Memahami Dasar Hukum 4. Menguasai Numerik/Hitungan
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
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"> 1. Surat Usulan Pensiun. 2. Fotokopi SK CPNS. 3. Fotokopi SK PNS. 4. Fotokopi Karpeg. 5. Fotokopi SK Konversi NIP 6. Fotokopi Keputusan dalam pangkat dan atau golongan terakhir. 7. Fotokopi SK Kenaikan Gaji Berkala terakhir. 8. Daftar Perseorangan Calon Pensiun (DPCP). 9. Fotokopi DP3 dua tahun terakhir. 10. Fotokopi Surat Nikah. 11. Fotokopi Kartu Keluarga. 12. Fotokopi Akte Kelahiran Anak. 13. Pasfoto 3x4 sebanyak 8 lembar. 14. Surat Pernyataan tidak Pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang atau berat dalam 1 (satu tahun terakhir dari Pejabat Pembina Kepegawaian.
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. 2. PP No. 9 Tahun 2003 tentang wewenang pengangkatan pemindahan dan pemberhentian Pegawai Negeri Sipil. 3. PP No. 9 Tahun 2000 tentang kenaikan pangkat PNS. 4. PP No 12 Tahun 2002 tentang Perubahan atas PP No.9 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat. 5. PP No 13 Tahun 2002 tentang Perubahan atas PP No. 100 Tahun 2000 tentang Pengangkatan PNS dalam Jabatan Struktural. 6. PP 11 Tahun 2017 tentang Manajemen ASN
2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal lulusan D3 2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Memahami Dasar Hukum 4. Menguasai Numerik/Hitungan
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
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. 2. KP4 atau Model C. 3. Fotokopi Daftar Gaji terbaru. 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. Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125.

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. UU No 5 Tahun 2014 Tentang ASN 2. UU No 11 tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda Duda Pegawai. 3. PP No. 37 Tahun 2014 tentang penetapan Pokok Pensiun PNS dan Janda Dudanya. 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 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK

		7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal lulusan D3 2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll). 3. Memahami Dasar Hukum Taspen 4. Menguasai Numerik/Hitungan
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 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. 2. SK CPNS bagi yang belum pernah terbit Kenaikan Gaji Berkala. 3. Daftar/Tabel Gaji sesuai PP No 30 Tahun 2015 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	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 Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. PP No. 16 Tahun 1994 tentang jabatan fungsional PNS 2. PP No. 99 Tahun 2000 jo PP No.12 Tahun 2002 Tentang Kenaikan Pangkat PNS. 3. PP No. 30 Tahun 2015 tentang Penyesuaian Gaji PNS. 4. SE Kepala BKN No. 12 Tahun 2002 tentang Ketentuan Teknis Kenaikan Pangkat PNS. 5. Permenristekdikti No. 98 Tahun 2016 tentang Pejabat yang menandatangani Kenaikan Gaji Berkala.
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll)

		3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 2. Menguasai Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Kemampuan Numerik (Menghitung) 4. Memahami Peraturan perundang-undangan tentang Kenaikan Pangkat dan Penggajian. 5. Berintegritas, Taat, Loyal, Teliti, Tekun, Cekatan, Kerjasama, dan Tahan terhadap tekanan.
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang. 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu. 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. 2. SK CPNS. 3. SK PNS. 4. SK Konversi NIP. 5. SK Karpeg. 6. SK Jab Fung Terakhir. 7. SK Pangkat Terakhir. 8. DP3/PPPK PNS 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik.

		9. SK Tugas Belajar 10. SK Pengaktifan setelah Tugas Belajar. 11. Sertifikat Profesi Dosen. 12. Fotokopi Ijazah. 13. Daftar Usulan Penilaian Angka Kredit (DUPAK) sebanyak 15 rangkap. 14. Semua Bukti Data Dukung DUPAK atau Bukti fisik Pendidikan Pengajaran, Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Unsur Penunjang. 15. Surat Pernyataan Melaksanakan Pendidikan dan Pengajaran. 16. Surat Pernyataan Melaksanakan Penelitian 17. Peer Review Karya Ilmiah. 18. Surat Pernyataan Melaksanakan Pengabdian Masyarakat. 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. 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. 2. Kep Menkowsbangpan No.38/Kep/MK.Waspan/8/1999 3. Permenpan RB No. 17 Tahun 2013 jo 46 Tahun 2013.

2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Interne 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Menguasai aplikasi olah perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Kemampuan Numerik 4. Pengalaman Kerja dibidang administrasi Kepegawaian. 5. Memahami Peraturan perundang-undangan tentang Kenaikan Pangkat dan Jabatan Fungsional Dosen. 6. Berintegritas, Loyal, Taat, Teliti, Tekun, Cekatan, Kerjasama, Tahan terhadap tekanan.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang. 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu. 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	<ol style="list-style-type: none">1. Fotokopi SK Pengangkatan sebagai CPNS.2. Fotokopi SK Pengangkatan sebagai PNS.3. SK Konversi NIP.4. Fotokopi Karpeg.5. DP3/PPPK selama 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik.6. SK Pangkat terakhir.7. SK Jabatan Fungsional terbaru.8. Penilaian Angka Kredit terbaru.
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 Juli).</p> <p>Diagram alir dapat dilihat pada Lampiran 2 .</p>
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	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Bagian Kepegawaian BUK 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"> 1. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. 2. UU No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen. 3. UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi. 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"> 1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3. 2. Menguasai Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll). 3. Kemampuan Numerik/Menghitung. 4. Memahami Peraturan perundang-undangan tentang Kenaikan Pangkat dan Jabatan Fungsional Dosen. 5. Berintegritas, Taat, Loyal, Teliti, Tekun, Cekatan, Kerjasama, dan Tahan terhadap tekanan.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang. 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu. 3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal .
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"> 1. Surat Keterangan Sehat Jasmani dan Rohani dari Dokter. 2. Fotokopi Kartu Pegawai. 3. Fotokopi Surat Keputusan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). 4. Fotokopi Surat Keputusan PNS. 5. Fotokopi Konversi NIP Lama ke NIP Baru kecuali pada pengangkatan CPNS sudah menggunakan NIP Baru. 6. Fotokopi Surat Keputusan Pangkat terakhir. 7. Fotokopi Surat Keputusan Jabatan Fungsional terakhir. 8. Penilaian Prestasi Kerja PNS selama 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik. 9. Fotokopi KP4. 10. Fotokopi Akta Nikah. 11. Rekomendasi Atasan Langsung (Ketua Jurusan) sesuai dengan Format III B lampiran Permendiknas No 48 Tahun 2009. 12. Surat Jaminan Pembiayaan. 13. Surat Keterangan Ketua Jurusan bahwa bidang studi yang ditempuh diperlukan organisasi dan linier. 14. Bukti/Rekomendasi/Keputusan diterima menjadi mahasiswa baru. 15. Surat Pernyataan Dekan sesuai dengan Permendiknas No.48 Tahun 2009 Bab VI. 16. Surat Persetujuan dari Sekretariat Negara (SP-SETNEG) bila akan studi di luar negeri. 17. Surat Perjanjian Tugas Belajar dengan Rektor

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"> 1. Peraturan Presiden N0 12 Tahun 1961 tentang Pemberian Tugas Belajar 2. Keputusan Menteri Pertama No 224 Tahun 1961 tentang Peraturan Pelaksanaan Tentang Pemberian Tugas Belajar di Dalam dan Luar Negeri. 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No 48 tahun 2009 tentang Pedoman Pemberian Tugas Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Departemen Nasional. 4. Permenristekdikti No.98 Tahun 2016 tentang Pemberian Kuasa dan Delegasi Wewenang Pelaksanaan Kegiatan Administrasi Kepegawaian kepada Pejabat tertentu di lingkungan Kemristekdikti
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon

		9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal lulusan SMA atau sederajat 2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran 3. Memahami Dasar Hukum Tugas Belajar 4. Menguasai Numerik/Hitungan
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 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. 2. Fotokopi Kartu Pegawai. 3. Fotokopi Surat Keputusan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). 4. Fotokopi Surat Keputusan PNS. 5. Fotokopi Konversi NIP Lama ke NIP Baru kecuali pada pengangkatan CPNS sudah menggunakan NIP Baru. 6. Fotokopi Surat Keputusan Pangkat terakhir. 7. Fotokopi Surat Keputusan Jabatan terakhir. 8. Penilaian Prestasi Kerja PNS selama 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik. 9. Rekomendasi Atasan Langsung bahwa belajar/kuliah mempunyai hubungan pekerjaan dan sesuai dengan kebutuhan dan pengembangan organisasi. 10. Bukti/Rekomendasi/Keputusan

		<p>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 Beajar 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. 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>
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>

		4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal lulusan D3. 2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran. 3. Memahami Dasar Hukum Tugas Belajar. 4. Menguasai Numerik/Hitungan.
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang. 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu. 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 2. Fotokopi Surat Keputusan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) 3. Fotokopi Surat Keputusan PNS 4. Fotokopi Konversi NIP Lama ke NIP Baru kecuali pada pengangkatan CPNS sudah menggunakan NIP Baru. 5. Fotokopi Surat Keputusan Pangkat terakhir 6. Fotokopi Surat Keputusan Jabatan Fungsional terakhir 7. DP3/Penilaian Prestasi Kerja PNS selama 2 tahun terakhir. 8. Fotokopi Surat Persetujuan dari Sekretariat Negara bagi yang studi luar negeri

		9. Fotokopi Keputusan Tugas Belajar. 10. Surat Pembebasan Sementara Jabatan Fungsional Dosen 11. Surat Keterangan Lulus atau Ijazah 12. Penyetaraan Ijazah bagi lulusan Perguruan Tinggi luar negeri. 13. Asli laporan tertulis. Jika masa studi tidak tepat waktu maka harus ada: 14. Berita Acara Pemeriksaan 15. Laporan Hasil Pemeriksaan 16. Pembinaan/Sanksi
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	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 Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Presiden N0 12 Tahun 1961 tentang Pemberian Tugas Belajar 2. Keputusan Menteri Pertama No 224 Tahun 1961 tentang Peraturan Pelaksanaan Tentang Pemberian Tugas Belajar di Dalam dan Luar Negeri. 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 48 tahun 2009 tentang Pedoman Pemberian Tugas Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Departemen

		Nasional. 4. Permenristekdikti No.98 Tahun 2016 tentang Pemberian Kuasa dan Delegasi Wewenang Pelaksanaan Kegiatan Administrasi Kepegawaian kepada Pejabat tertentu di lingkungan Kemristekdikti
2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal lulusan D3. 2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran 3. Memahami Dasar Hukum Tugas Belajar 4. Menguasai Numerik/Hitungan
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
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"> 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. 2. Fotokopi Kartu Pegawai. 3. Fotokopi Surat Keputusan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). 4. Fotokopi Surat Keputusan PNS. 5. Fotokopi Konversi NIP Lama ke NIP Baru kecuali pada pengangkatan CPNS sudah menggunakan NIP Baru. 6. Fotokopi Surat Keputusan Pangkat terakhir. 7. Fotokopi Surat Keputusan Jabatan Fungsional terakhir. 8. Penilaian Prestasi Kerja PNS selama 2 tahun terakhir minimal bernilai Baik. 9. Fotokopi Keputusan Tugas Belajar. 10. Surat Pembebasan Sementara Jabatan Fungsional Dosen. 11. Rekomendasi dari Pimpinan Perguruan Tinggi tempat belajar/studi tentang perpanjangan studi. 12. Persetujuan dari Sekretariat Negara tentang perpanjangan studi bagi studi di luar negeri. 13. Rekomendasi Pimpinan Unit Kerja atau Atasan Langsung (Ketua Jurusan) tentang perpanjangan tugas belajar. 14. Surat Jaminan Perpanjangan Pembiayaan Tugas Belajar. 15. Berita Acara Pemeriksaan (karena tidak tepat waktu menyelesaikan studinya). 16. Laporan Hasil Pemeriksaan (karena tidak tepat waktu menyelesaikan studinya). 17. Pembinaan/Sanksi (karena tidak tepat waktu menyelesaikan studinya). 18. Surat Perjanjian Perpanjangan Tugas Belajar dengan Rektor.
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Presiden N0 12 Tahun 1961 tentang Pemberian Tugas Belajar. 2. Keputusan Menteri Pertama No 224 Tahun 1961 tentang Peraturan Pelaksanaan Tentang Pemberian Tugas Belajar di Dalam dan Luar Negeri. 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 48 tahun 2009 tentang Pedoman Pemberian Tugas Belajar bagi Pegawai Negeri Sipil di lingkungan Departemen Nasional. 4. Permenristekdikti No.98 Tahun 2016 tentang Pemberian Kuasa dan Delegasi Wewenang Pelaksanaan Kegiatan Administrasi Kepegawaian kepada Pejabat tertentu di lingkungan Kemristekdikti.
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal lulusan D3. 2. Menguasai penggunaan aplikasi

		<p>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	<p>1. Fotokopi SK CPNS.</p> <p>2. Fotokopi SK PNS.</p> <p>3. Fotokopi SK Jabatan Terakhir.</p> <p>4. Fotokopi Ijazah tertinggi.</p> <p>5. Fotokopi Konversi NIP.</p> <p>6. Fotokopi Penilaian Prestasi Kerja 2 Tahun Terakhir.</p> <p>7. Fotokopi Pernyataan Pertanggungjawaban mutlak.</p> <p>8. Asli Daftar Riwayat Hidup.</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 Piagam dan Medali Satya Lencana 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"> 1. UU No.8 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepegawaian. 2. UU No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. 3. UU No. 20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan. 4. PP No. 1 Tahun 2010 tentang Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan. 5. PP No. 35 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No.20 Tahun 2009 tentang Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan.
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal lulusan D3. 2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll). 3. Memahami Peraturan Kepegawaian dan Gelar, Tanda Jasa dan Tanda Kehormatan. 4. Menguasai Numerik/Hitungan.
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 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 (DOSEN)

A. Service Delivery

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi SK CPNS. 2. Fotokopi SK PNS. 3. Fotokopi SK Konversi NIP. 4. Fotokopi Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan. 5. Fotokopi Surat Nikah. 6. Fotokopi Surat Cerai bila Cerai. 7. Laporan Perkawinan. 8. Daftar Keluarga. 9. Fotokopi Daftar Gaji terbaru. 10. Surat Pernyataan melaksanakan Tugas. 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 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 Rektorat Unila Lt. 3

		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 Kepagawaian 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 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	1. Minimal lulusan D3 2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Memahami Dasar Hukum 4. Menguasai Numerik/Hitungan
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fotokopi SK CPNS. 2. Fotokopi SK PNS. 3. Fotokopi SK Konversi NIP. 4. Fotokopi Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan. 5. Fotokopi Surat Nikah. 6. Fotokopi Surat Cerai bila Cerai. 7. Laporan Perkawinan. 8. Daftar Keluarga. 9. Fotokopi Daftar Gaji terbaru. 10. Surat Pernyataan melaksanakan Tugas. 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	<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"> 1. UU No. 8 Tahun 1974 jo UU No.43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok Kepagawaian 2. PP No. 98 Tahun 2000 Jo PP No. 11 Tahun 2002 tentang Kenaikan Pangkat. 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal lulusan D3 2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Memahami Dasar Hukum 4. Menguasai Numerik/Hitungan
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
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	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Usulan Pensiun.2. Fotokopi SK CPNS.3. Fotokopi SK PNS.4. Fotokopi Karpeg.5. Fotokopi SK Konversi NIP6. Fotokopi Keputusan dalam pangkat dan atau golongan terakhir.7. Fotokopi SK Kenaikan Gaji Berkala terakhir.8. Daftar Perseorangan Calon Pensiun (DPCP).9. Fotokopi DP3 dua tahun terakhir.10. Fotokopi Surat Nikah.11. Fotokopi Kartu Keluarga.12. Fotokopi Akte Kelahiran Anak.13. Pasfoto 4x6 sebanyak 5 lembar.14. Surat Pernyataan tidak Pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang atau berat dalam 1 (satu tahun terakhir dari Pejabat Pembina Kepegawaian.
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	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No.43 Thn 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian . 2. UU No.5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. 3. PP No. 9 Tahun 2003 tentang wewenang pengangkatan pemindahan dan pemberhentian Pegawai Negeri Sipil. 4. PP No. 9 Tahun 2000 tentang kenaikan pangkat PNS. 5. PP No 12 Tahun 2002 tentang Perubahan atas PP No.9 Tahun 2000 tentang Kenaikan Pangkat. 6. PP No 13 Tahun 2002 tentang Perubahan atas PP No. 100 Tahun 2000 tentang Pengangkatan PNS dalam Jabatan Struktural.
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal lulusan D3 2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Memahami Dasar Hukum 4. Menguasai Numerik/Hitungan
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
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. 2. KP4 atau Model C. 3. Fotokopi Daftar Gaji terbaru. 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. Call Center : (0721) 701609 Ext. 119 dan 125.

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. UU No 43 Thn 1999 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian. 2. UU No 11 tahun 1969 tentang Pensiun Pegawai dan Pensiun Janda Duda Pegawai. 3. PP No. 37 Tahun 2014 tentang penetapan Pokok Pensiun PNS dan Janda Dudanya. 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"> 1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer dan Aplikasi Perkantoran (Microsoft Office dll) 3. Jaringan Internet 4. Printer 5. Alat pemindai dokumen (Scanner) 6. ATK 7. Alat Hitung/Kalkulator 8. Telepon 9. Lemari Arsip
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Minimal lulusan D3 2. Menguasai penggunaan aplikasi perkantoran (Microsoft Office dll). 3. Memahami Dasar Hukum Taspen 4. Menguasai Numerik/Hitungan
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 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 PEMBAYARAN SPP/UKT TERLAMBAT

A. Service Delivery

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Pengantar dari Fakultas2. Dilampiri dokumen administrasi:<ol style="list-style-type: none">a. Foto copy slip pembayaran (Operasional)3. Bagi yang sudah habis masa studi:<ol style="list-style-type: none">a. Tidak Pra/DO akademik (Surat keterangan aktif kuliah dari Wakil Dekan Bidang Akademik)b. Melampirkan surat keterangan perpanjangan studic. 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	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan dan saran lewat kotak aduan2. Saran dan pengaduan dilakukan secara tertulis kepada Kepala Bagian Keuangan.

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara 2. Undang-undang Nomor 15 tahun 2004 tentang Pemeriksaan, Pengelolaan dan tanggung Jawab Keuangan Negara 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 4. Peraturan Pemerintah Nomor 23/2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK BLU) 5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 129/KMK.05/2009 tanggal 29 April 2009 Universitas Lampung Badan Layanan Umum (PK BLU) 6. Peraturan Pemerintah Nomor Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara 7. Peraturan Mendikbud Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung 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 Pemabyaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) atau Uang Kuliah Mahasiswa
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang pelayanan yang representatif 2. Komputer 3. Aplikasi Berbasis Web
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti. <p>Kompetensi Bidang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi pada pelayanan 2. Emaptik 3. Komunikatif 4. Perbaikan terus-menerus 5. Semangat untuk berprestasi. <p>Kompetensi Skill:</p> <p>SDM yang memiliki keterampilan dan pengetahuan komputer (TIK) dan aplikasi SILOKET</p>

4	Pengawasan internal	1. Kasubbag PNPB atasan langsung 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan dari Inspektorat/Eksternal.
5	Jumlah pelaksana	1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan serta pendokumentasian 2 Orang. 2. Petugas Upload tagihan dan validasi ke aplikasi SILOKET 1 org.
6	Jaminan pelayanan dan keselamatan	1. Proses Upload tagihan pembayaran (ke bank) yang diterbitkan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Tagihan/Upload pembayaran (ke bank) 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. 2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II. 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan.

ALIR ALUR STANDAR PELAYANAN VALIDASI SPP/UKT PEMBAYARAN TERLAMBAT

A. Service Delivery

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

		1. Berorientasi pada pelayanan 2. Emaptik 3. Komunikatif 4. Perbaikan terus-menerus 5. Semangat untuk berprestasi. Kompetensi Skill: SDM yang memiliki keterampilan pengetahuan komputer (TIK) dan SIM VALIDASI
4	Pengawasan internal	1. Kasubbag PNPB atasan langsung 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. 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. 2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II. 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 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"> 1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara 2. Undang-undang Nomor 15 tahun 2004 tentang Pemeriksaan, Pengelolaan dan tanggung Jawab Keuangan Negara 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 4. Peraturan Pemerintah Nomor 23/2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK BLU) 5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 129/KMK.05/2009 tanggal 29 April 2009 Universitas Lampung Badan Layanan Umum (PK BLU) 6. Peraturan Pemerintah Nomor Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara 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"> 1. Ruang pelayanan yang representatif 2. Komputer 3. Aplikasi Berbasis Web 4. Printer 5. Meja Kerja 6. ATK 7. Rak dokumen validasi pembayaran
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti. <p>Kompetensi Bidang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi pada pelayanan 2. Emaptik 3. Komunikati 4. Perbaikan terus-menerus

		5. Semangat untuk berprestasi. Kompetensi Skill: SDM yang memiliki keterampilan pengetahuan komputer (TIK) dan Aplikasi REPRINT
4	Pengawasan internal	1. Kasubbag PNBPN atasan langsung 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan dari Inspektorat/Eksternal.
5	Jumlah pelaksana	1. Penerima berkas memverifikasi persyaratan serta pendokumentasian 2 Orang. 2. Petugas Validasi 1 Orang 3. Petugas Cetak surat keterangan/salinan pembayaran 1 orang
6	Jaminan pelayanan dan keselamatan	1. Proses pembuatan surat keterangan/salinan pembayaran yang cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Penyediaan arsip yang 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. 2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II. 3. Evaluasi melalui monitoring, evaluasi dan pelaporan.

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 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"> 1. Undang-undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara 2. Undang-undang Nomor 15 tahun 2004 tentang Pemeriksaan, Pengelolaan dan tanggung Jawab Keuangan Negara 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 4. Peraturan Pemerintah Nomor 23/2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK BLU) 5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 129/KMK.05/2009 tanggal 29 April 2009 Universitas Lampung Badan Layanan Umum (PK BLU) 6. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara 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"> 1. Ruang Arsip 2. Lemari Arsip 3. Komputer 4. Aplikasi Berbasis Web 5. Printer 6. Meja Kerja 7. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Kompetensi umum yang dibutuhkan sbb:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal D3 2. Persyaratan fisik sehat, ramah dan tanggap, teliti. <p>Kompetensi Bidang:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi pada pelayanan 2. Emaptik 3. Komunikati

		4. Perbaikan terus-menerus 5. Semangat untuk berprestasi. Kompetensi Skill: SDM yang memiliki keterampilan pengetahuan komputer (TIK) dan Aplikasi REPRINT
4	Pengawasan internal	1. Kasubbag PNPB atasan langsung 2. Dilakukan Sistem Pengendalian Internal dan Pengawasan dari Inspektorat/Eksternal.
5	Jumlah pelaksana	1. Petugas pemroses pada aplikasi SEMAR 1 orang 2. Petugas pencarian arsip di Gudang Arsip 1 Orang
6	Jaminan pelayanan dan keselamatan	1. Proses penyediaan arsip keuangan yang cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan. 2. Penyediaan arsip yang 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. 2. Evaluasi melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan disetiap semester I dan II. 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. 2. Surat kendali dari Tata Usaha (TU). 3. Disposisi dari Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan (WR2). 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 Email: htlbuk@kpa.unila.ac.id

B. Manufakturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri pendidikan dan Kebudayaan No 72 tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung; 2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung; 3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 51 tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor:335/M/KP/XI/2015 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Rektor Universitas Lampung 5. Peraturan Rektor No 08 tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Universitas Lampung.
2.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer; 2. Printer; 3. ATK; 4. Jaringan;
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai OTK , Statuta dan Peraturan Lainnya; 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.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh Subbagian; 2. Pengawasan dilakukan oleh Kabag; 3. Pengawasan dilakukan oleh Ka. Biro Umum dan Keuangan; 4. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan.
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan dan	Menjadikan Surat Keputusan /

	keselamatan	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. 2. Surat kendali dari Tata Usaha (TU). 3. Disposisi dari Rektor. 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 Email : htlbuk@kpa.unila.ac.id

B. Manufakturing

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

2.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	1. Komputer; 2. Printer; 3. ATK; 4. Jaringan; 5. Lembar Kartu Kendali; 6. Lembar Disposisi 7. Tanda Pengenal Tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	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 2. Memahami Standar Pelayanan Tamu Institusi Lembaga.

ALIR ALUR PELAYANAN TAMU PIMPINAN

A. Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Tamu memiliki tujuan yang jelas. 2. Tamu berpenampilan rapi dan sopan.
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 BUK di Rektorat Unila Lt.1

B. Manufakturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri pendidikan dan Kebudayaan No 72 tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung;2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung;3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 51 tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi;4. Peraturan Rektor No 08 tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Universitas Lampung.
2.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer;2. Printer;3. ATK;4. Jaringan;5. Lembar Kartu Kendali;6. Lembar Disposisi7. Tanda Pengenal Tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">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.2. Memahami Standar Pelayanan Tamu Pimpinan.

ALIR ALUR PELAYANAN TAMU PERORANGAN

A. Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Tamu memiliki tujuan yang jelas. 2. Tamu berpenampilan rapi dan sopan. 3. Mengisi formulir tamu. 4. Mendapatkan persetujuan dari Pimpinan yang ingin ditemui 5. Menyerahkan kartu identitas selama berkunjung. 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	1. Peraturan Menteri pendidikan dan Kebudayaan No 72 tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lampung; 2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung; 3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No 51 tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Rektor No 08 tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Universitas Lampung.

2.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> 1. Komputer; 2. Printer; 3. ATK; 4. Jaringan; 5. Lembar Kartu Kendali; 6. Lembar Disposisi 7. Tanda Pengenal Tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 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. 2. Memahami Standar Pelayanan Tamu Perorangan

LAMPIRAN III PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG

NOMOR : 06/UN26/HK.00.00/2017

TANGGAL : 06 NOVEMBER 2017

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG

ALIR ALUR PELAYANAN PERMINTAAN DOKUMENTASI PHOTO

A. Service Delivery

NO	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Id Card 2. Kartu Persatau Identitas 3. Media penyimpanan (Flashdisk, hardisk, CD/DVD) 4. Form permohonan 5. Buku Layanan 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 2. UU No.14 2008 ttg Keterbukaan Informasi Publik

2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer 4. ATK 5. Jaringan 6. Server 7. Aplikasi berbasis web
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Kemampuan Fotografer 2. Memahami Permenristekdikti No.59 Tahun 2016
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 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 2. Kartu Pers atau Identitas 3. Media penyimpanan (Flashdisk, hardisk, CD/DVD) 4. Form permohonan 5. Buku Layanan 6. Buku Arsip
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	1. PP No.61 2010 ttg Pelaksanaan UU No.14 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. UU No.14 2000 ttg Keterbukaan Informasi Publik
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer 4. ATK 5. Jaringan 6. Server 7. Aplikasi berbasis web
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Kemampuan Pembuatan Video 2. Memahami Permenristek dikti No.59 Tahun 2016
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 3. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
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 2. Handycam 3. Tripod 4. Alat perekam 5. Komputer 6. Printer 7. ATK 8. Form permohonan 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 2. UU No.14 2008 ttg Keterbukaan Informasi Publik
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer 4. ATK 5. Jaringan 6. Server 7. Aplikasi berbasis web
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Kemampuan Meliput Berita 2. Memahami Permenristekdikti No.59 Tahun 2016

4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 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 2. Data dan Informasi yang dibutuhkan 3. Data dari unit-unit kerja 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. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. PP No.61 2010 ttg Pelaksanaan UU No.14 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik 2.UU No.14 2008 ttg Keterbukaan Informasi Publik
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer 4. ATK 5. Jaringan 6. Server 7. Aplikasi berbasis web
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Kemampuan Analisis Data 2. Memahami Permenristekdikti No.59 Tahun 2016
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Lembaga Pembelajaran dan Penjaminan Mutu 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.

LAMPIRAN IV PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG

NOMOR : 06/UN26/HK.00.00/2017

TANGGAL : 06 NOVEMBER 2017

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG

ALIR ALUR PELAYANAN USUL KENAIKAN PANGKAT

A. Service Delivery

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Salinan SK CPNS telah dilegalisir (untuk Kenaikan Pangkat Pertama) 2. Salinan SK PNS telah dilegalisir 3. Salinan SK Terakhir telah dilegalisir 4. Salinan Kartu Pegawai telah dilegalisir 5. Salinan SK NIP Baru telah dilegalisir 6. Salinan SK Jabatan Fungsional Terakhir telah dilegalisir (PNS dengan jabatan fungsional) 7. Salinan Ijazah Terakhir telah dilegalisir (Penyesuaian Ijazah) 8. Salinan Surat Tugas/Izin Belajar (PNS yang berstatus Tugas/Izin Belajar)
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	1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN 2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permen. PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer/Scanner 4. ATK 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 2. Salinan SK PNS telah dilegalisir 3. Salinan SK Terakhir telah dilegalisir 4. Salinan Kartu Pegawai telah dilegalisir 5. Salinan SK NIP Baru telah dilegalisir 6. Salinan SK Jabatan Fungsional Terakhir telah dilegalisir 7. Salinan Ijazah Terakhir telah dilegalisir 8. Salinan Surat Tugas/Ijin Belajar (PNS yang berstatus Tugas/Izin Belajar)

		9. SK Dekan Reviewer Karya Ilmiah 10. Daftar Usul Penetapan Angka Kredit (DUPAK) 11. Rekap Hasil Reviewer Karya Ilmiah 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. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN 2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permen. PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permen PAN dan RB Nomor 17 dan 46 Tahun 2013 tentang Jabatan Fungsional Dosen. 5. Peraturan Mendikbud Nomor 092 Tahun 2014 tentang Juklak Penilaian Angka Kredit Dosen
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer/Scanner 4. ATK 5. Aplikasi berbasis web
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Peraturan dan Perundang-undangan tentang Kenaikan Jabatan Fungsional Khusus (Dosen dan PLP) 2. Menguasai prosedur penyusunan dan evaluasi DUPAK
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	1. Salinan surat keterangan Sehat; 2. Salinan karpeg; 3. Salinan SK CPNS dan PNS; 4. Salinan pangkat, fungsional terakhir; 5. Salinan PPKPNS selama 2 tahun terakhir; 6. Salinan KP4 dan Akta Nikah; 7. Rekomendasi Kajur (format III/b) 8. Surat jaminan pembiayaan tugas belajar dari Lembaga; 9. Surat perjanjian tugas belajar Rektor; 10. Surat keterangan Kajur/Kabag mengenai bidang studi yang ditempuh; 11. Surat Rekomendasi kelulusan dari Pascasarjana (<i>pengumuman diterima sebagai mahasiswa baru</i>); 12. Surat pernyataan Dekan (Format III/d); 13. SP-SETNEG (<i>bagi yang tugas belajar luar negeri</i>); 14. Surat pernyataan pemotongan SERTIFIKASI DOSEN (serdos) bermaterai 6ribu (bagi dosen)
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. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN 2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permen PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 4. Permendiknas Nomor 48 Tahun 2009 tentang Pedoman Pemberian Tugas Belajar di Lingkungan Kemendiknas
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer/Scanner 4. ATK 5. Aplikasi berbasis web
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"> 1. Salinan Karpeg, dilegalisir; 2. Salinan CPNS dan PNS dilegalisir; 3. Salinan pangkat dan fungsional terakhir dilegalisir; 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; 5. Salinan SK tugas belajar dilegalisir; 6. Salinan SK perpanjangan TUBEL (bila ada) dilegalisir; 7. Salinan Surat Penugasan Kembali dari Rektor dilegalisir; 8. Salinan SK pembebasan sementara dari fungsional dosen dilegalisir; 9. Surat keterangan lulus atau ijasah dari Pascasarjana dilegalisir; 10. Laporan tertulis dari yang bersangkutan dilegalisir; 11. Salinan SK penyetaraan ijasah dan SP-SETNEG (<i>lulusan luar negeri</i>) dilegalisir; 12. Berita Acara Pemeriksaan (BAP) (<i>Jika tidak tepat waktu menyelesaikan tugas belajar</i>); 13. Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) (<i>Jika tidak tepat waktu menyelesaikan tugas belajar</i>); 14. Pembinaan/sanksi (<i>Jika tidak tepat waktu menyelesaikan tugas belajar</i>).
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">1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Permen. PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan4. Permen PAN dan RB Nomor 17 dan 46 Tahun 2013 tentang Jabatan Fungsional Dosen.5. Peraturan Mendikbud Nomor 092 Tahun 2014 tentang Juklak Penilaian Angka Kredit Dosen
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang Pengelolaan Administrasi2. Komputer3. Printer/Scanner4. ATK5. Aplikasi berbasis web
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	1. Salinan SK CPNS (Legalisir) 2. Salinan SK PNS (Legalisir) 3. Salinan STTPL (Surat Tanda Tamat Pendidikan dan Pelatihan) (Legalisir) 4. Salinan Surat Nikah 5. (Legalisir) 6. Laporan Perkawinan (Mengetahui atasan langsung) Legalisir 7. Daftar Keluarga PNS (Mengetahui atasan langsung) 8. Salinan Daftar Gaji terbaru (Legalisir) 9. SPMT Surat Pernyataan melaksanakan tugas (Legalisir) 10. Pas Foto 2x3 sebanyak 2 Lembar 11. Salinan KTP
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 2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Permen. PAN dan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer/Scanner 4. ATK 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) 2. Salinan SK Jabatan Fungsional Terakhir (Legalisir) 3. Salinan Surat Kenaikan Gaji Berkala (legalisir) 4. SPMT (Surat Pernyataan melaksanakan tugas) dan SPMJ (Surat Pernyataan Menduduki Jabatan (Legalisir) 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 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 2. Komputer 3. Printer/Scanner 4. ATK 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; 2. Salinan SK CPNS/PNS dilegalisir; 3. Salinan Akta Kelahiran dilegalisir; 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	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara lisan, tertulis atau

	Saran dan Masukan	melalui Kotak Saran
--	-------------------	---------------------

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN 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 2. Komputer 3. Printer/Scanner 4. ATK 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 PENSIUN PNS

A. Service Delivery

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Salinan sah SK CPNS 2. Salinan sah SK PNS 3. Salinan sah SK dalam pangkat dan jabatan terakhir 4. Salinan sah pemberitahuan kenaikan gaji berkala terakhir 5. Daftar riwayat hidup/pekerjaan yang disahkan pejabat yang berwenang 6. Pas foto terbaru ukuran 4 x 6 cm

		7. Salinan sah Karpeg 8. Salinan surat cerai yang disahkan oleh camat 9. Daftar susunan keluarga yang disahkan oleh camat 10. Surat pernyataan penyerahan barang milik negara 11. Surat permintaan pembayaran pensiun pertama (SP 4) 12. Surat pernyataan menetap setelah pensiun 13. Salinan KTP 14. Salinan kartu keluarga 15. PPK PNS dua tahun Terakhir
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 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 2. UU Nomor 25 Tahun 2009 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 2. Komputer 3. Printer/Scanner 4. ATK 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

NO	Komponen	Uraian
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; 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 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 2. UU Nomor 25 Tahun 2009 3. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2	Sarana prasarana, dan/	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer

NO	Komponen	Uraian
	atau fasilitas	3. Printer/Scanner 4. ATK 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. 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 2. Surat Persetujuan Atasan PNS (Kajur/Kabag) 3. Surat Keterangan Dokter (Sakit atau Mengandung/Hamil) 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
----	----------	--------

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang- Undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang ASN 2. UU Nomor 25 Tahun 2009 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 2. Komputer 3. Printer/Scanner 4. ATK 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 2. Komputer 3. Alat Tulis Kantor 4. Printer 5. Gedung dan Ruang, Alat Perangkat Kantor
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	1. Menerima surat permohonan peminjaman Fasilitas 2. Mengecek Jadwal dan ketersediaan Fasilitas 3. Menyetujui surat Permohonan peminjaman Fasilitas 4. Membuat Surat Balasan Penggunaan Fasilitas bila disetujui ataupun tidak disetujui 5. Memberikan Surat Balasan Penggunaan Fasilitas bila disetujui ataupun tidak disetujui kepada pemohon 6. Mengarsipkan surat
3	Jangka Waktu	Maksimal 2 hari

	Penyelesaian	
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. Manufakturing

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 2. Komputer 3. Printer 4. ATK 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 setiap pada layanan.

STANDAR LAYANAN PENDISTRIBUSIAN ATK/BHP

A. Service Delivery

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pemohonan 2. Komputer 3. Alat Tulis Kantor

		4. Printer
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	1. Menerima Surat/Form pengajuan permintaan ATK/BHP 2. Mengecek ketersediaan barang 3. Menyetujui permintaan ATK/BHP 4. Mendistribusikan ATK/BHP 5. Mencatat dalam buku gudang/persediaan
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. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/ Daerah; 2. ISO 9001:2015
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer 4. ATK
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 2. Fotokopi bukti pembayaran UKT/SPP.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Menerima lembar asli dan fotokopi bukti pembayaran UKT/SPP dari mahasiswa. 2. Mengecek kebenaran fotokopi sesuai dengan aslinya. 3. Membubuhkan cap stempel legalisir kedalam fotokopi bukti pembayaran UKT/SPP. 4. Melegalisir dengan mentandatangani fotokopi bukti pembayaran UKT/SPP. 5. Membubuhkan cap stempel Fakultas Universitas Lampung. 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. 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : 082183487090 Faksimile : 0721 704947 Website : http://eng.unila.ac.id/

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 2. ATK 3. Cap legalisir dan cap Fakultas Universitas Lampung
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan di bidang persuratan dan keuangan

		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 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal 3. Dilaksanakan secara kontinyu 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. 2. Fotokopi slip pembayaran UKT/SPP terakhir bayar. 3. Mahasiswa melampirkan Fotokopi KTM.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Mahasiswa memberikan surat permohonan keterlambatan UKT/SPP dan melampirkan fotokopi slip pembayaran UKT/SPP terakhir dan fotokopi KTM kepada petugas Administrasi. 2. Memproses penerbitan surat pengantar kedalam aplikasi dan mencetaknya menjadi dua rangkap. 3. Kasubbag Keuangan dan Umum mengoreksi dan memberikan paraf. 4. Kabag TU memberikan tanda tangan. 5. Pemberian nomor dan cap stempel Fakultas Universitas Lampung ke surat pengantar permohonan terlambat UKT/SPP dan

		<p>mengarsipkan.</p> <p>6. Petugas Administrasi memberikan surat pengantar permohonan terlambat UKT/SPP kepada mahasiswa yang bersangkutan.</p> <p>7. Petugas Administrasi mendapatkan tanda tangan bukti pengambilan dari mahasiswa yang bersangkutan</p>
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	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kabag TU Fakultas Universitas Lampung.</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : 0812 7948 784 Faksimile : 0721 704947 Website http://eng.unila.ac.id/</p>

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	<p>1. Ruang Kasubbag Keuangan dan Umum</p> <p>2. Komputer</p> <p>3. Printer</p> <p>4. ATK</p> <p>5. Cap Fakultas</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. SDM yang menguasai sistem aplikasi persuratan.</p> <p>2. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi/ dalam pelayanan keringanan atau bebas UKT/SPP kepada mahasiswa</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Pengawasan dilakukan oleh Kasubbag Keuangan dan Umum secara berjenjang</p> <p>2. Pengawasan dilakukan oleh Kabag TU dilaksanakan secara kontinyu</p> <p>3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</p>
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Mahasiswa mendapatkan surat permohonan Terlambat UKT/SPP dengan cepat
7.	Jaminan keamanan dan	Surat Permohonan Terlambat UKT/SPP yang

	keselamatan pelayanan	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"> 1. Mahasiswa memberikan surat Permohonan Keringanan atau Bebas UKT/SPP. 2. Slip pembayaran UKT/SPP awal sampai terakhir legalisir . 3. Fotokopi KTM. 4. Fotokopi Berita acara seminar 1 dan 2. 5. Fotokopi Berita acara Kompre/Tugas Akhir. 6. Fotokopi Surat Bebas Perpustakaan. 7. Fotokopi Bukti Sebar.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima surat permohonan pembuatan surat pengantar keringanan/bebas UKT/SPP dan berkas persyaratannya dari mahasiswa 2. Mengecek kelengkapan berkas persyaratan 3. Memproses/menginput penerbitan surat pengantar keringanan/bebas UKT/SPP dan mengeprint out. 4. Mengoreksi surat pengantar dan memberi paraf 5. Memberi paraf 6. Menandatangani surat pengantar 7. Pemberian nomor dan cap stempel pada surat pengantar 8. Memberikan surat kepada mahasiswa yang membuat surat pengantar 9. Meminta tandatangan mahasiswa penerima surat pengantar
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	<p>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: WD BUK Fakultas Universitas Lampung.</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : 0813 777 569 88 Faksimile : 0721 704947 Website : http://eng.unila.ac.id/</p>
----	--	--

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	<p>1. Ruang Kasubbag Keuangan dan Umum</p> <p>2. Komputer</p> <p>3. Printer</p> <p>4. ATK</p> <p>5. Cap Fakultas</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. SDM yang menguasai sistem aplikasi persuratan.</p> <p>2. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi/ dalam pelayanan keringanan atau bebas UKT/SPP kepada mahasiswa</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Pengawasan dilakukan oleh Kasubbag Keuangan dan Umum secara berjenjang</p> <p>2. Pengawasan dilakukan oleh Kabag TU dilaksanakan secara kontinyu</p> <p>3. Pengawasan Dilakukan Oleh WD BUK secara kontinyu</p> <p>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</p>
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 2. Disposisikan surat 3. Menginformasikan Kajur/Kaprodi bahwa dana operasionaltersebut siap diberikan 4. Menyiapkan kuitansi sebagai bukti tanda terima dana operasional 5. Menyerahkan dana operasional kepada Kajur/Kaprodi 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. 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : 0813 777 569 88 Faksimile : 0721 704947 Website : http://eng.unila.ac.id/

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 2. ATK 3. Disposisi 4. Komputer 5. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang

		peraturan di bidang keuangan 2. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi/ dalam pelayanan
4.	Pengawasan internal	1. WD BUK langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal 3. Dilaksanakan secara kontinyu 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 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. Manufakturing

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Permenristekdikti No. 59 tahun 2016 tentang standar pelayanan di kemenristekdikti 2. Keputusan Mendikbud No. 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNILA 3. Peraturan Menristekdikti No. 6 Tahun 2015 Tentang Statuta Unila
2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang pengelolaan administrasi 2. Komputer 3. Printer 4. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Tata Naskah Dinas 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 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. Manufakturing

No.	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Permenristekdikti No. 59 tahun 2016 tentang standar pelayanan di kemenristekdikti 2. Keputusan Mendikbud No. 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNILA 3. Peraturan Menristekdikti No. 6 Tahun 2015 Tentang Statuta Unila
2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang pengelolaan administrasi 2. Komputer 3. Printer 4. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Tata Naskah Dinas 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	1. Mengisi Formulir Pengajuan Beasiswa 2. IPK sesuai dengan persyaratan dari pemberi beasiswa 3. Surat Keterangan Tidak Sedang Menerima Beasiswa 4. Rekomendasi dari PA 5. Surat Keterangan Tidak Mampu dari Kelurahan 6. Foto 4X6 (3 Lembar) 7. Fotokopi KTM 8. Fotokopi Kartu Keluarga

		9. Surat Keterangan Belum Menikah 10. Mengisi Surat pernyataan bermaterai dari calon penerima beasiswa, bahwa data yang diberikan benar 11. Beasiswa swasta dan lainnya mengikuti syarat-syarat umum pengajuan beasiswa yang berlaku.
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	1. Permenristekdikti No. 59 tahun 2016 tentang standar pelayanan di kemenristekdikti 2. Keputusan Mendikbud No. 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNILA 3. Peraturan Menristekdikti No. 6 Tahun 2015 Tentang Statuta Unila
2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang pengelolaan administrasi 2. Komputer 3. Printer 4. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Tata Naskah Dinas 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 2. Keputusan Mendikbud No. 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNILA 3. Peraturan Menristekdikti No. 6 Tahun 2015 Tentang Statuta Unila
2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang pengelolaan administrasi 2. Computer 3. Printer 4. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Tata Naskah Dinas 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 2. Fotokopi Ijazah 3. Brosur penerimaan Mahasiswa baru Perguruan Tinggi yang dituju 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 2. Keputusan Mendikbud No. 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNILA 3. Peraturan Menristekdikti No. 6 Tahun 2015 Tentang Statuta Unila
2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang pengelolaan administrasi 2. Computer 3. Printer 4. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Tata Naskah Dinas 2. Word Processor
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan pelayanan dan	Sesuai dengan keinginan pelanggan

	keselamatan	
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 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 2. Keputusan Mendikbud No. 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UNILA 3. Peraturan Menristekdikti No. 6 Tahun 2015 Tentang Statuta Unila
2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang pengelolaan administrasi 2. Komputer 3. Printer 4. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai Tata Naskah Dinas 2. Word Processor
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan pelayanan dan	Sesuai dengan keinginan pelanggan

	keselamatan	
7	Evaluasi kinerja pelaksana	Per semester (2 Kali 1 Tahun)

PELAYANAN PENDAFTARAN WISUDA

A. Service Delivery

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Print out Biodata Online 2. Foto Hitam Putih 3. KTM Asli/Foto Copy 4. Bukti Pembayaran Wisuda dan Keanggotaan Alumni yang telah disahkan 5. Nilai EPT yang telah dilegalisir 6. Slip SPP Asli 7. Surat Keterangan Bebas Pinjaman dari Perpustakaan Unila 8. Surat Bukti Penyerahan Skripsi dari Perpustakaan Unila 9. Surat Pernyataan Tata Tertib Upacara Wisuda di atas Materai 10. Lembar Pengesahan judul skripsi yang telah disetujui dan ditanda tangani komisi pembimbing 11. Fotocopy SK Yudisium 12. Foto copy Ijazah Terakhir 13. Transkrip Matahari 14. Bukti Publikasi Jurnal 15. 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 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

		2. Peraturan Rektor Tentang Peraturan Akademik No.06 Tahun 2016
2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer 4. ATK 5. Jaringan Internet 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 Kajur 2. KRS dan KH 3. Nilai dari PJ Mata Kuliah 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 2. Peraturan Rektor Tentang Peraturan Akademik No.06 Tahun 2016

2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer 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 2. Transkrip Akademik 3. Surat Keterangan Bebas Administrasi 4. Surat Keterangan Bebas Sanksi Akademik 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. 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 2. Komputer 3. Printer

		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 2. Transkrip Akademik 3. Slip SPP Awal sampai Akhir 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 2. Peraturan Rektor No.06 Tahun 2016 Tentang Peraturan Akademik
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer 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 2. KTM 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 2. Peraturan Rektor No.06 Tahun 2016 Tentang Peraturan Akademik
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer 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 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 2. Peraturan Rektor No.06 Tahun 2016 Tentang Peraturan Akademik
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 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 2. KTM Asli/Foto Copy 3. Bukti Pembayaran Wisuda dan Keanggotaan Alumni yang telah disahkan 4. Nilai EPT yang telah dilegalisir 5. Slip SPP Asli 6. Surat Keterangan Bebas Pinjaman dari Perpustakaan Unila 7. Surat Bukti Penyerahan Skripsi dari Perpustakaan Unila 8. Surat Pernyataan Tata Tertib Upacara Wisuda di atas Materai 9. Lembar Pengesahan judul skripsi yang telah disetujui dan ditanda tangani komisi pembimbing 10. Fotocopy SK Yudisium 11. Foto copy Ijazah Terakhir 12. Transkrip Matahari 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 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 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 2. Peraturan Rektor No.06 Tahun 2016 Tentang Peraturan Akademik
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer 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 PENGANTI IJAZAH/ TRANSKRIP DUPLIKAT

A. Service Delivery

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan 2. Fotocopy Ijazah / Transkrip 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 2. Komputer 3. Printer 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 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 2. Peraturan Rektor No.06 Tahun 2016 Tentang Peraturan Akademik
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer 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

LAMPIRAN V PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG

NOMOR : 06/UN26/HK.00.00/2017

TANGGAL : 06 NOVEMBER 2017

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG

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 2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan 5. Server 6. Aplikasi berbasis web
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal S2 2. Mampu mengoperasikan komputer (Microsoft word, ecxel, dan power point) 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 2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK 4. Jaringan 5. Server 6. Alat laboratorium terkait

3	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal S2 2. Mampu mengoperasikan komputer (Microsoft word, ecxel, dan power point) 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	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 2. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan Minimal S1 2. Menguasai pembuatan Kontrak Penelitian 3. Mampu mengoperasikan komputer (Microsoft word dan excel) 4. Bertanggung jawab, teliti, cermat dan jujur 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.

LAMPIRAN VI PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG

NOMOR : 06/UN26/HK.00.00/2017

TANGGAL : 06 NOVEMBER 2017

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG

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; 2. Menentukan Jadwal Pelatihan/Workshop/Lokakarya; 3. Adanya Perjanjian Kerjasama (MoU); 4. Adanya Persetujuan Pelaksanaan Kerjasama; 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 : LP3M@kpa.unila.ac.id Melalui website LP3M : lp3m.unila.ac.id/

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Pendidikan Nasional; 2. Permen Pendidikan Nasional RI Nomor 28 Tahun 2005 tentang Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi; 3. Permendikbud Nomor 49 Tahun 2014

		<p>tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;</p> <p>4. Permendikbud Nomor 50 Tahun 2014 tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;</p> <p>5. Permenristekdikti Nomor 6 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Lampung;</p> <p>6. Permendikbud Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unila, Pasal 87 tentang Lembaga Pengembangan, Pembelajaran dan Penjaminan Mutu;</p> <p>7. Keputusan Rektor tentang Sistem Penjaminan Mutu Universitas Lampung Nomor: 43/J26/R/K1/2014.</p>
2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang Pelatihan, Workshop, dan Lokakarya di LP3M.</p> <p>2. Buku Panduan</p> <p>3. Seminar Kit</p> <p>4. ATK</p> <p>5. Jaringan</p> <p>6. Server</p> <p>7. Website</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pendidikan S3 (Narasumber/Pemateri)</p> <p>2. Keahlian di bidangnya.</p>
4	Pengawasan internal	<p>1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</p> <p>2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal</p>
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.

LAMPIRAN VII PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG

NOMOR : /UN26/HK.00.00/2017

TANGGAL : NOVEMBER 2017

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG

ALIR ALUR LEGALISIR

A. Service Delivery

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Asli 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. 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 2. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT
5	Jumlah pelaksana	2 orang petugas Tata Usaha
6	Jaminan pelayanan dan keselamatan	1. Menjadi Mahasiswa Unila yang sah, dengan ditetapkan dengan SK Rektor Tentang Mahasiswa yang sudah Registrasi 2. Surat yang akan dilegalisasi adalah produk UPT Perpustakaan

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	1. Kartu Tanda Mahasiswa Asli 2. Slip SPP Terakhir Asli 3. Tidak Memiliki Pinjaman dan Denda Buku 4. Mengisi Formulir Permohonan SKBP
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 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. Call Center : Anita

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. SK Rektor tentang 2. Permenristekdikti No.22 Tahun 2015
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan 4. Server 5. Aplikasi berbasis web 6. Barcode Scanner
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai sistem aplikasi perpustakaan 2. Memahami Permenristekdikti No.22 Tahun 2015

4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh koordinator Sub Divisi Sirkulasi dan Cadangan 2. Pengawasan dilakukan oleh Ketua Divisi Layanan Pengguna 3. Pengawasan dilakukan oleh Kasubag TU 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 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. Call Center : Anita

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. SK Rektor tentang tata tertib pemanfaatan layanan perpustakaan 2. Permenristekdikti No.22 Tahun 2015 3. Standar Nasional Perpustakaan
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Mesin Kiosk 2. Printer 3. Jaringan 4. Server 5. Aplikasi berbasis web 6. Barcode Scanner
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai sistem aplikasi perpustakaan 2. Memahami Permenristekdikti No.22 Tahun 2015
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh koordinator Sub Divisi Sirkulasi dan Cadangan 2. Pengawasan dilakukan oleh Ketua Divisi Layanan Pengguna 3. Pengawasan dilakukan oleh Kasubag TU 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.

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 Ruangan
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. Call Center : Kasubag

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	1. Menguasai surat menyurat 2. Menguasai program pengolah kata
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh Kasubag TU 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 2. Memiliki Kartu Baca yang berlaku (Umum) 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. Call Center : Anita

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. SK Rektor tentang tata tertib pemanfaatan layanan perpustakaan 2. Permenristekdikti No.22 Tahun 2015 3. Standar Nasional Perpustakaan
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. ATK 3. Jaringan 4. Server 5. Aplikasi berbasis web 6. Barcode Scanner
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai sistem aplikasi perpustakaan 2. Memahami Permenristekdikti No.22 Tahun 2015
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh koordinator Sub Divisi Referensi & Koleksi Koleksi Karya Ilmiah 2. Pengawasan dilakukan oleh Ketua Divisi Layanan Pengguna 3. Pengawasan dilakukan oleh Kasubag TU 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	<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. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. SK Rektor tentang tata tertib pemanfaatan layanan perpustakaan 2. Permenristekdikti No.22 Tahun 2015 3. Standar Nasional Perpustakaan
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Mesin Kiosk 2. Printer 3. Jaringan 4. Server 5. Aplikasi berbasis web 6. Barcode Scanner
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai sistem aplikasi perpustakaan 2. Memahami Permenristekdikti No.22 Tahun 2015
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh koordinator Sub Divisi Sirkulasi dan Cadangan 2. Pengawasan dilakukan oleh Ketua Divisi Layanan Pengguna 3. Pengawasan dilakukan oleh Kasubag TU 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.

ALIR ALUR REGISTRASI ANGGOTA PERPUSTAKAAN (MAHASISWA UNILA)

A. Service Delivery

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Tanda Mahasiswa Sementara 2. Slip SPP Asli Terbaru 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. Call Center : Anita

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. SK Rektor tentang Registrasi Anggota Perpustakaan Mahasiswa Unila 2. Permenristekdikti No.22 Tahun 2015 3. Standar Nasional Perpustakaan
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang Pengelolaan Administrasi 2. Komputer 3. Printer 4. ATK 5. Jaringan 6. Server 7. Aplikasi berbasis web 8. Barcode Scanner
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai sistem aplikasi perpustakaan 2. Memahami Permenristekdikti No.22 Tahun 2015
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh koordinator Sub Divisi Sirkulasi dan Cadangan 2. Pengawasan dilakukan oleh Ketua Divisi Layanan Pengguna 3. Pengawasan dilakukan oleh Kasubag TU 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 VERIFIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

A. Service Delivery

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Surat Bebas Pustaka2. Surat Keterangan Layak Unggah Karya Ilmiah3. Sudah mengunggah Karya Ilmiah Ke digilib.unila.ac.id4. Membawa karya ilmiah tercetak asli5. CD karya ilmiah yang isinya sesuai dengan syarat yang ditetapkan oleh perpustakaan
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">1. Karya ilmiah terverifikasi2. Karya ilmiah terpublikasi di digilib.unila.ac.id3. Mendapatkan surat tanda terima karya ilmiah (sebagai syarat untuk mendaftar wisuda)
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. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. SK Rektor tentang tata tertib pemanfaatan layanan perpustakaan 2. Permenristekdikti No.22 Tahun 2015 3. Standar Nasional Perpustakaan
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. ATK 3. Jaringan 4. Server 5. Aplikasi berbasis web
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai sistem aplikasi digital library (digiib) 2. Menguasai verifikasi karya ilmiah
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh koordinator Sub Divisi Layanan Teknologi Informasi 2. Pengawasan dilakukan oleh Ketua Divisi Layanan Pengguna 3. Pengawasan dilakukan oleh Kasubag TU 4. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT
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.

LAMPIRAN VIII PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG

NOMOR : 06/UN26/HK.00.00/2017

TANGGAL : 06 NOVEMBER 2017

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG

STANDAR PELAYANAN PEMINDAIAN LEMBAR JAWABAN KOMPUTER (LJK)

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Daftar Hadir (Untuk kebutuhan pengguna); 2. LJK.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Menerima LJK; 2. Memverifikasi jumlah amplop LJK; 3. Memindai LJK sesuai data LJK; 4. Memvalidasi LJK yang terpindai; 5. Melakukan pencocokan dengan kunci jawaban, dan melakukan penilaian; 6. Melaporkan berkas penilaian kepada Kepala Divisi; 7. Menyerahkan berkas penilaian kepada Kepala UPT TIK; 8. Mengesahkan berkas penilaian; 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; 2. Berita acara serah terima nilai; 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. 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : +62 721 701609 Faksimile : +62 721 702767 Email : tik@kpa.unila.ac.id Website: http://ppsi.tik.unila.ac.id

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 3. Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Persyaratan ISO 9001:2015.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perangkat komputer; 2. Perangkat pemindai; 3. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasional komputer; 2. SDM yang memiliki pemahaman tentang proses pemindaian Lembar Jawaban Komputer (LJK) 3. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi Kepala Divisi; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan fungsional oleh Kepala Unit; 3. Dilaksanakan secara kontinu; 4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi.
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.

STANDAR PELAYANAN UJI *COMPUTER ASSISTED TEST* (CAT)

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Daftar Hadir (Untuk kebutuhan pengguna); 2. Jadwal tes; 3. Daftar kesiapan ruang.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Pelaksana menyusun jadwal tes sesuai jumlah dan kapasitas laboratorium yang ada; 2. Pelaksana menata ruang lab dan infrastrukturnya; 3. Kepala divisi memverifikasi jadwal tes dan kesiapan ruang; 4. Kepala unit mengesahkan jadwal tes; 5. Pelaksana mengumumkan jadwal tes; 6. Pelaksana melaksanakan tes; 7. Pelaksana beserta kepala divisi mengevaluasi tes; 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; 2. Berita Acara Pelaksanaan Tes; 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. 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : +62 721 701609 Faksimile : +62 721 702767 Email : tik@kpa.unila.ac.id Website: http://ppsi.tik.unila.ac.id

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Akademik Unila; 2. Kalender Akademik Universitas Lampung; 3. Buku Panduan Akademik Universitas Lampung; 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 5. PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 6. Permenpan dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan; 7. Persyaratan ISO 9001:2015.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Modul; 2. Peralatan komputer; 3. Koneksi jaringan komputer; 4. Printer.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang jaringan komputer; 2. SDM yang memiliki pemahaman tentang modul tes serta aplikasi tes; 3. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi.
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi Kepala Divisi; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal dan pengawasan fungsional oleh Kepala Unit; 3. Dilaksanakan secara kontinu; 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)
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.

LAMPIRAN IX PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG

NOMOR : 06/UN26/HK.00.00/2017

TANGGAL : 06 NOVEMBER 2017

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG

ALIR ALUR PERMINTAAN PENGUJIAN SAMPEL

A. Service Delivery

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Borang permintaan pengujian 2. Sampel yang akan diuji 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 lbtunila@gmail.com 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 2. Komputer 3. Printer 4. ATK 5. Jaringan 6. Server 7. Aplikasi berbasis web
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai program komputer (min MS Word, Excell) 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 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
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui : 1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT 2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT 3. Email ditujukan ke lbtunila@gmail.com 4. Telepon : 0721784049 5. Website : www.uptltsit.unila.ac.id

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	1. Komputer 2. Printer 3. Sarung Tangan 4. Instrumen untuk pengujian
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Memahami K3 laboratorium 3. Memahami cara menangani sampel 4. Untuk analisis mempunyai latar belakang ilmu kimia 5. Mempunyai pengetahuan dibidang pengelolaan laboratorium yang baik dan benar sesuai pedoman ISO 9001 6. Mempunyai pengetahuan dan memahami sistem mutu laboratorium, standar, prinsip jaminan mutu, dan peraturan-peraturan yang digunakan. 7. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik. 8. Mempunyai kemampuan melaksanakan fungsi manajemen. 9. Mempunyai kemampuan berinovasi dan berwawasan luas. 10. Mempunyai pengetahuan dan kemampuan teknis pengujian. 11. Cakap/ahli menulis/menyunting laporan-laporan teknis, korespondensi bisnis dan prosedur-prosedur sistem mutu 12. Memiliki kemampuan untuk menyajikan informasi secara efektif dan menjawab pertanyaan-pertanyaan dari kelompok eksekutif, manajer, klien dan pelanggan;
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> <ol style="list-style-type: none">1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT3. Email ditujukan ke lbtunila@gmail.com4. Telepon : 07217840495. Website : www.uptltsit.unila.ac.id

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi3. Persyaratan ISO 9001
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer2. Printer3. Banner4. Pamflet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Mempunyai pengetahuan dan memahami sistem mutu laboratorium, standar, prinsip jaminan mutu, dan peraturan-peraturan yang digunakan.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 pelayanan 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 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 : 1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT 2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT 3. Email ditujukan ke lbtunila@gmail.com 4. Telepon : 0721784049 5. Website : www.uptltsit.unila.ac.id

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 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 4. Peraturan Pemerintah Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi 5. Persyaratan ISO 9001:2015
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. ATK 2. Komputer 3. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal S-1 2. Telah mengikuti pelatihan ISO 9001-2015 dan memahami dokumen-dokumen ISO 9001-2015 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 2. Komputer

		3. Printer
		4. Alat dan instrument penelitian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Prosedur dapat diliha 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"> 1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT 2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT 3. Email ditujukan ke lbtunila@gmail.com 4. Telepon : 0721784049 5. Website : www.uptltsit.unila.ac.id

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 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 4. Peraturan Pemerintah Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi 5. Persyaratan ISO 9001:2015
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK 2. Komputer 3. Printer 4. Alat dan instrument penelitian
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan minimal S-1 2. Telah mengikuti dan memahami pelatihan ISO 9001-2015

		3. Memahami lingkup dan teknik penelitian yang dikerjakan 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 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 : 1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT 2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT 3. Email ditujukan ke lbtunila@gmail.com 4. Telepon : 0721784049 5. Website : www.upltlsit.unila.ac.id

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 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 4. Peraturan Pemerintah Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi 5. Persyaratan ISO 9001:2015
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. ATK 2. Komputer 3. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal S-1 2. Telah mengikuti dan memahami pelatihan ISO 9001-2015 3. Memahami tugas dan wewenang jabatannya 4. Mengetahui lingkup dan teknik penelitian yang dilakukan
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 2. Laporan kemajuan penelitian 3. Daftar Periksa Kebersihan Loker 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 : 1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT 2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT 3. Email ditujukan ke lbtunila@gmail.com 4. Telepon : 0721784049 5. Website : www.uptltsit.unila.ac.id

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 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 4. Peraturan Pemerintah Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi 5. Persyaratan ISO 9001:2015
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. ATK 2. Komputer

		3. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal S-1 2. Telah mengikuti dan memahami pelatihan ISO 9001-2015 3. Memahami lingkup dan teknik penelitian yang dikerjakan 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	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui : 1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT 2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT 3. Email ditujukan ke lbtunila@gmail.com 4. Telepon : 0721784049 5. Website : www.uptltsit.unila.ac.id

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia No 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 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 4. Peraturan Pemerintah Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi 5. Persyaratan ISO 9001:2015
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. ATK 2. Komputer 3. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal S-1 2. Telah mengikuti dan memahami pelatihan ISO 9001-2015 3. Memahami lingkup dan teknik penelitian yang dikerjakan 4. Mengetahui tugas dan fungsi jabatannya
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 2. Kotak saran 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	<p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT 2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT 3. Email ditujukan ke lbtunila@gmail.com 4. Telepon : 0721784049 5. Website : www.uptltsit.unila.ac.id

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi 4. Persyaratan ISO 9001 Klausul 10.2 5. ISO/IEC 17025:2005 Klausul 4.8
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. ATK/APK 2. Komputer 3. Printer 4. Media Keluhan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki latar belakang pendidikan kimia. 2. Mempunyai pengetahuan dibidang pengelolaan laboratorium yang baik dan benar sesuai pedoman ISO/IEC 17025:2005 dan ISO 9001:2015. 3. Mempunyai pengetahuan dan memahami sistem mutu laboratorium, standar, prinsip jaminan mutu, dan peraturan-peraturan yang digunakan. 4. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik.

		5. Mempunyai kemampuan melaksanakan fungsi manajemen. 6. Mempunyai kemampuan berinovasi dan berwawasan luas. 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 : 1. Kotak saran yang berada di UPT LTSIT 2. Borang keluhan pelanggan yang langsung diberikan ke admin UPT LTSIT 3. Email ditujukan ke lbtunila@gmail.com 4. Telepon : 0721784049 5. Website : www.uptltsit.unila.ac.id

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

		2. Persyaratan ISO 9001:2015 Klausul 9.1.2 3. Persyaratan ISO/IEC 17025:2005 Klausul 4.7
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. ATK/APK 2. Komputer 3. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki latar belakang pendidikan kimia. 2. Mempunyai pengetahuan dibidang pengelolaan laboratorium yang baik dan benar sesuai pedoman ISO 9001:2015 dan ISO/IEC 17025:2005. 3. Mempunyai pengetahuan dan memahami sistem mutu laboratorium, standar, prinsip jaminan mutu, dan peraturan-peraturan yang digunakan. 4. Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik. 5. Mempunyai kemampuan melaksanakan fungsi manajemen.
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.

LAMPIRAN X PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG

NOMOR : 06/UN26/HK.00.00/2017

TANGGAL : 06 NOVEMBER 2017

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG

STANDAR PELAYANAN KURSUS BAHASA ASING

A. Service Delivery

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi Biodata pada Buku Pendaftaran 2. Fotokopi 3 Sertifikat EPT
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. KursusBahasa Asing 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 Call Center: +62 721 770844

B. Manufakturing

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

		<p>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Tata Kerja</p> <p>6. Periode III Renstra Tahun 2016–2020, dengan tema membangun daya saing nasional dan regional (developing national and regional competitiveness).</p> <p>7. Persyaratan ISO 9001: 2015</p>
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>1. Buku Registrasi Kursus</p> <p>2. Jadwal Kursus</p> <p>3. Daftar Hadir/Absensi</p> <p>4. Pengajar/Instruktur</p> <p>5. Ruang kelas</p> <p>6. Sertifikat Kursus</p> <p>7. Tata Tertib Pelaksanaan Kursus</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pendidikan minimal D3 pendidikan bahasa</p> <p>2. 1 tahun pengalaman yang relevan</p> <p>3. Keterampilan berbahasa Inggris dan Indonesia</p>
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	1 petugas penerima pendaftaran, 3 pengajar untuk 20 mahasiswa.
6	Jaminan pelayanan dan keselamatan	Mahasiswa mendapat materi-materi kursus EPT meliputi <i>listening</i> , <i>structure</i> , dan <i>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 upt bahasa.unila.ac.id 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
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 Call Center : +62 721 770844

B. Manufakturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 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; 5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Tata Kerja; 6. Periode III Renstra Tahun 2016–2020, dengan tema membangun daya saing

		nasional dan regional (<i>developing national and regional competitiveness</i>). 7. Persyaratan ISO 9001: 2015
2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	PBT <ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Soal, CD/ Kaset dan Lembar Jawaban 2. Ruang Laboratorium Bahasa 3. Headset, Room Speaker, Microphone, Tape Recorder 4. Daftar hadir peserta CBT <ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer untuk Tes yang sudah terinstal aplikasi CBT 2. Ruang CBT UPT TIK dan/atau Ruang CBT Fakultas Kedokteran 3. Headset, Room Speaker, Microphone, Server 4. Daftar hadir peserta
3	Kompetensi Pelaksana	Edukasi, pelatihan, pengalaman dan <i>skill</i> (menyesuaikan ANJAB)
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT 2. Pengawasan dilakukan oleh Kasubbag TU 3. Pengawasan dilakukan oleh Tim penjamin Mutu
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 Petugas penerima pendaftaran online, 1 Petugas penerima pendaftaran ulang, 2 Pengawas Tes per ruangan
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 Call Center : +62 721 770844

B. Manufakturing

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

2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	Komputer, printer, atk, dan jaringan internet.
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal D3 pendidikan bahasa 2. 1 tahun pengalaman yang relevan 3. Keterampilan berbahasa Asing
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT 2. Pengawasan dilakukan oleh Kasubbag TU 3. Pengawasan dilakukan oleh Tim penjamin Mutu
5	Jumlah pelaksana	1 petugas administrasi 1 orang penterjemah dokumen 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 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 2. Kursus EPT bagi karyawan
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"> 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 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; 5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Tata Kerja; 6. Periode III Renstra Tahun 2016–2020, dengan tema membangun daya saing nasional dan regional (<i>developing national and regional competitiveness</i>). 7. Persyaratan ISO 9001: 2015
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Undangan Pelatihan 2. Jadwal Pelatihan 3. Daftar Hadir/Absensi 4. Pengajar/Instruktur 5. Ruang kelas 6. Sertifikat Pelatihan 7. Tata Tertib Pelaksanaan Pelatihan
3	Kompetensi Pelaksana	Edukasi, pelatihan, pengalaman dan skill (menyesuaikan ANJAB)
4	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT 2. Pengawasan dilakukan oleh Kasubbag TU 3. Pengawasan dilakukan oleh Tim penjamin Mutu
5	Jumlah pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1 petugas penerima pendaftaran 3 pengajar/instruktur
6	Jaminan pelayanan dan	Dosen dan karyawan mendapatkan kursus

	keselamatan	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 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 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	1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 4. Keputusan Presiden RI Nomor: 73 Tahun

		<p>1966 tentang Pendirian Universitas Lampung;</p> <p>5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Tata Kerja;</p> <p>6. Periode III Renstra Tahun 2016–2020, dengan tema membangun daya saing nasional dan regional (<i>developing national and regional competitiveness</i>).</p> <p>7. Persyaratan ISO 9001: 2015</p>
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	<p>1. Buku Registrasi Kursus</p> <p>2. Jadwal Kursus</p> <p>3. Daftar Hadir/Absensi</p> <p>4. Pengajar/Instruktur</p> <p>5. Ruang kelas</p> <p>6. Sertifikat Kursus</p> <p>7. Tata Tertib Pelaksanaan Kursus</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pendidikan minimal D3 pendidikan bahasa</p> <p>2. 1 tahun pengalaman yang relevan</p> <p>3. Keterampilan berbahasa Inggris dan Indonesia</p>
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 orang petugas pendaftaran</p> <p>2 orang petugas pengawas EPT ekstrakurikuler</p> <p>3 orang pengajar/ instruktur EPT ekstrakurikuler</p>
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 2. Fotokopi modul Kursus Bahasa Indonesia
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	1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 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; 5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata

		<p>Tata Kerja;</p> <p>6. Periode III Renstra Tahun 2016–2020, dengan tema membangun daya saing nasional dan regional (<i>developing national and regional competitiveness</i>).</p> <p>7. Persyaratan ISO 9001: 2015</p>
2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Buku Registrasi Kursus</p> <p>2. Jadwal Kursus</p> <p>3. Daftar Hadir/Absensi</p> <p>4. Pengajar/Instruktur</p> <p>5. Ruang kelas</p> <p>6. Sertifikat Kursus</p> <p>7. Tata Tertib Pelaksanaan Kursus</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Pendidikan minimal D3 pendidikan bahasa</p> <p>2. 1 tahun pengalaman yang relevan</p> <p>3. Keterampilan berbahasa Inggris dan Indonesia</p>
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 orang petugas pendaftaran</p> <p>2 orang pengajar</p>
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 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 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 Call Center : +62 721 770844

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 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; 5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Tata Kerja; 6. Periode III Renstra Tahun 2016–2020,

		dengan tema membangun daya saing nasional dan regional (<i>developing national and regional competitiveness</i>). 7. Persyaratan ISO 9001: 2015
2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	1. ATK 2. Komputer 3. Printer
3	Kompetensi Pelaksana	Edukasi, pelatihan, pengalaman, dan skill (menyesuaikan ANJAB)
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan oleh Kepala UPT 2. Pengawasan dilakukan oleh Kasubbag TU 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.

LAMPIRAN XI PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG

NOMOR : 06/UN26/HK.00.00/2017

TANGGAL : 06 NOVEMBER 2017

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG

SURVEY TRACER STUDY UNIVERSITAS LAMPUNG**A. Service Delivery**

NO	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan Hasil Tracer Study 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. Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung. Call Center : 081274765535

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Surat Keputusan Rektor Universitas Lampung Nomor 857/UN26/KP/2016 2. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 3. ISO 9001:2015 Klausul 8.5.2
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Surveyor 2. Data Wisudawan dan wisudawati 3. Komputer 4. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Min SMA atau Sederajat (Mahasiswa Aktif) 2. Memiliki Keterampilan Berbicara dengan baik

		3. Mampu Mengopresikan Komputer
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung 2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha 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 Rekrutmen Tenant Mahasiswa / Alumni 2. Pendaftar Tenant terbagi 3 Kategori : a. Anggota Yuniior (Usaha 0 – 2 Tahun) b. Anggota Senior (Usaha 2 – 3 Tahun) 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. Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung. Call Center : 081274765535

B. Manufakturing

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 2. Komputer
3	Kompetensi Pelaksana	1. S2 Bidang Lain 2. Memiliki Keterampilan Berbicara dengan baik 3. Mampu Mengopresikan Komputer 4. Memiliki Pengalaman Berwirausaha
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung 2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha 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 2. Anggota Senior yakni mahasiswa Universitas Lampung yang telah memiliki usaha 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. Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung. 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 2. Memiliki Keterampilan Berbicara dengan baik 3. Mampu Mengopresikan Komputer 4. Memiliki Pengalaman Berwirausaha
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung 2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha 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 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. Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung. Call Center : 081274765535

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. ISO 9001:2015 Klausal 8.5 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/	1. Modul Career Support Group (CSG) 2. Ruang Pelatihan

	atau fasilitas	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 2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha 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 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. Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung. Call Center : 081274765535

A. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. ISO 9001:2015 Klausal 8.5 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) 2. Ruang Pelatihan 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 2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha 3. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu
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 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. Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung. Call Center : 081274765535

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. ISO 9001:2015 Klausal 8.5 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) 2. Ruang Pelatihan 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 2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha 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 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. Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung. Call Center : 081274765535

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. ISO 9001:2015 Klausal 8.5 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 2. GSG atau Aula 3. LCD Proyektor 4. Stand Perusahaan 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 2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha 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 2. Memorandum Of Understanding (MoU)
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung. Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung. Call Center : 081274765535

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. ISO 9001:2015 Klausal 8.2 2. UU no.20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan 3. Statuta Universitas Lampung 2016
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. ATK 2. Komputer 3. Printer

3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal S1 Semua Bidang
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung 2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha 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 2. Perusahaan ataupun instansi yang membuka lowongan pekerjaan 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 2. Kartu Member (Jobseeker) 3. Publikasi Lowongan Pekerjaan (Employer)
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung. Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung. Call Center : 081274765535

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. ISO 9001:2015
2	Sarana prasarana, dan/atau fasilitas	1. Website 2. Komputer
3	Kompetensi Pelaksana	Pendidikan minimal S1Komputer Mampu Mengoperasikan Komputer dengan baik Berpengalaman membuat website
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung 2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha 3. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu
5	Jumlah pelaksana	2 orang
6	Jaminan pelayanan dan keselamatan	1. Akun Jobseeker untuk melamar pekerjaan 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 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 2. FGD atau LGD 3. Wawancara
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung. Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung. Call Center : 081274765535

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. ISO 9001:2015 8.5 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 2. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal S1Psikologi 2. Berpengalaman 1 tahun 3. Menguasai adminstrasi alat tes psikologi
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung 2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha 3. Pengawasan dilakukan oleh Wakil Manajemen Mutu
5	Jumlah pelaksana	4 orang
6	Jaminan pelayanan dan keselamatan	1. Dokumentasi Pelaksanaan Assessment 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 2. FGD atau LGD 3. Wawancara
6	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung. Gedung Balai Bahasa Lantai 1 Universitas Lampung. Call Center : 081274765535

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. ISO 9001:2015 8.5 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 2. ATK
3	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan minimal S1 Psikologi 2. Berpengalaman 1 tahun 3. Menguasai administrasi alat tes psikologi
4	Pengawasan internal	1. Pengawasan dilakukan Kepala UPT. Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Lampung 2. Pengawasan dilakukan Kepala Sub Bagian Tata Usaha 3. Pengawasan dilakukan oleh Wakil

		Manajemen Mutu
5	Jumlah pelaksana	2 orang
6	Jaminan pelayanan dan keselamatan	1. Dokumentasi Pelaksanaan Assessment 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.

LAMPIRAN XII PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG

NOMOR : 06/UN26/HK.00.00/2017

TANGGAL : 06 NOVEMBER 2017

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG

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	<p>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</p> <p>Call Center : +62 721 773802</p>

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 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; 5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata-Tata Kerja 6. Persyaratan ISO 9001:2015
2	Sarana prasarana, dan/	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. ATK

	atau fasilitas	3. Website 4. Scanner
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai tataurutan proses pengurusan permohonan KITAS dan Ijin Masuk Kembali 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 Izin 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 2. Daftar Riwayat Hidup ke Luar Negeri 3. Foto kopi Kartu Pegawai 4. Konversi NIP 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 Pendidik dan 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 Call Center : +62 721 773802

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 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; 5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata-Tata Kerja 6. Persyaratan ISO 9001:2015
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. ATK 3. Website 4. Scanner
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai tataurutan proses pengurusan permohonan SP Setneg/Paspor Dinas 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	Mendapatkan Paspor Dinas sehingga biaya perjalanan dan inskluarnegeri 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 2. Daftar Riwayat Hidup keluar negeri 3. Foto kopi Kartu Pegawai 4. Konversi NIP 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 Call Center : +62 721 773802

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 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; 5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata-Tata Kerja 6. Persyaratan ISO 9001:2015
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. ATK

		3. Website 4. Scanner
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai tata urutan proses pengurusan permohonan Izin Keberangkatan ke Luar Negeri bagi Mahasiswa 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 Paspor 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 2. Surat Kuasa 3. KTP/Identitas Sponsor 4. Formulir Perdim 24 5. Formulir Perdim 25 6. Formulir Perdim 27 7. Paspor 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 Call Center : +62 721 773802
--	--	--

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 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; 5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata-Tata Kerja 6. Persyaratan ISO 9001:2015
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. ATK 3. Website 4. Scanner
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai tataurutan proses pengurusan permohonan KITAS dan Ijin Masuk Kembali 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 2. Daftar Riwayat Hidup ke luar negeri 3. Fotokopi Kartu Pegawai 4. Konversi NIP 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 Call Center : +62 721 773802

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 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; 5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata-Tata Kerja 6. Persyaratan ISO 9001:2015
2	Sarana prasarana, dan/	1. Komputer 2. ATK

	atau fasilitas	3. Website 4. Scanner
3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai tata urutan proses pengurusan permohonan Paspor Dinas/SP Setneg 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 Paspor 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 2. MoU 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 Call Center : +62 721 773802

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 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; 5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata-Tata Kerja 6. Persyaratan ISO 9001:2015
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. ATK 3. Website 4. Scanner
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai tataurutan proses pengurusan permohonan Pembuatan MoU 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 2. Fotokopi Paspor/KITAS 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 Call Center : +62 721 773802

B. Manufakturing

NO	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 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; 5. Peraturan Mendikbud RI Nomor 72 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata-Tata Kerja 6. Persyaratan ISO 9001:2015
2	Sarana prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer 2. ATK 3. Website 4. Scanner

3	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai tata urutan proses pengurusan permohonan Surat Tanda Melapor 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	Jika sudah mendapatkan Surat TandaMelapor, 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 2. KITAS 3. Perdim 23 4. Perdim 25 5. Perdim 27 6. Surat Kuasa 7. Identitas Sponsor (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 Call Center : +62 721 773802
--	--	---

B. Manufakturing

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

LAMPIRAN XIII PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS LAMPUNG

NOMOR : 06/UN26/HK.00.00/2017

TANGGAL : 06 NOVEMBER 2017

TENTANG : STANDAR PELAYANAN DILINGKUNGAN UNIVERSITAS LAMPUNG

ALUR PELAYANAN DAN AKSES ARSIP

A. Service Delivery

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi formulir peminjaman arsip dan Menyerahkan kembali kepada arsiparis. 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 Hp. 081366810301

B. Manufakturing

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan 2. Peraturan Pemerintah RI No.28 Tahun 2012
2.	Sarana prasarana dan atau fasilitas	1. Komputer; 2. Printer; 3. ATK; 4. Jaringan; 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.