

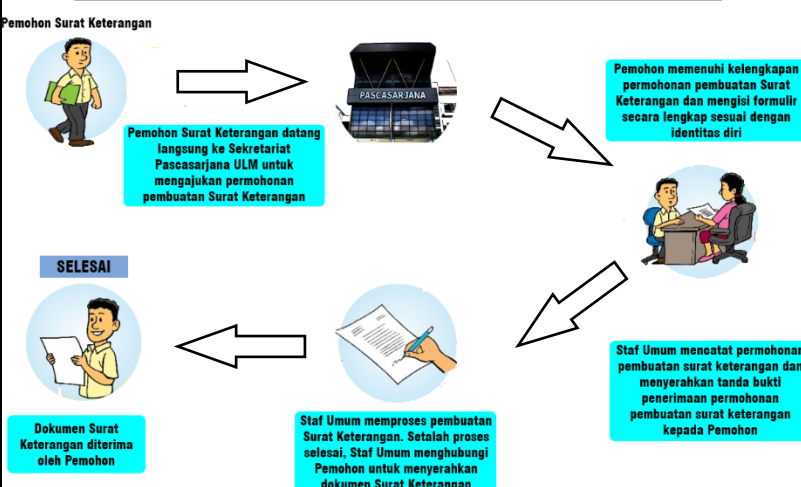


**DOKUMEN
STANDAR PELAYANAN
PENGANTI TRANSKRIP
(SPP.05)**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
TAHUN 2020**

5. STANDAR PELAYANAN PENGGANTI TRANKRIP

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan permohonan layanan legalisir akreditasi prodi: Surat Keterangan Hilang dari pihak Kepolisian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> TATA CARA PERMOHONAN PENGGANTI TRANKRIP </div>  <p>The flowchart illustrates the process of applying for a transcript replacement. It starts with a customer (Pemohon Surat Keterangan) arriving at the Pascasarjana ULM Secretariat. The customer must provide complete documents and fill out forms. The staff then processes the request and issues the transcript replacement certificate to the customer.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon layanan pengganti transkrip dapat mengajukan permohonan pembuatan surat pengganti transkrip dengan datang langsung ke Sekretariat Program Pascasarjana ULM. 2. Permohonan pembuatan surat pengganti transkrip diterima oleh Staf Akademik selaku petugas pembuat surat pengganti transkrip. (Pelayanan sesuai jam kerja yaitu, Senin-Jumat dari jam 08.00-12.00 WITA 13.00-15.30 WITA) 3. Pemohon surat keterangan pengganti transkrip menunjukkan Surat Keterangan Hilang dari pihak Kepolisian sebagai bukti bahwa yang bersangkutan adalah benar telah kehilangan transkrip akademik. 4. Pemohon mengisi formulir biodata permohonan pembuatan surat keterangan pengganti transkrip secara lengkap sesuai dengan data identitas diri. 5. Staf Akademik mencatat permohonan pembuatan surat keterangan pengganti transkrip dan menyerahkan tanda bukti penerimaan permohonan pembuatan surat keterangan pengganti transkrip kepada Pemohon.

		<p>6. Staf Akademik memproses pembuatan surat keterangan pengganti transkrip sesuai dengan data akademik yang ada pada Sistem Informasi Akademik ULM untuk kemudian diparaf oleh Kasubag TU dan Wakil Direktur Bid. Akademik selanjutnya ditandatangani oleh Direktur Pascasarjana selaku pejabat yang berwenang.</p> <p>7. Setelah proses pembuatan surat keterangan pengganti transkrip selesai, Staf Akademik menghubungi Pemohon untuk kemudian menyerahkan dokumen surat keterangan pengganti transkrip.</p> <p>8. Dokumen surat keterangan pengganti transkrip diterima oleh Pemohon.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Pembuatan surat keterangan pengganti transkrip tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Dokumen surat ketertangans pengganti transkrip
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123</p> <p>2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603</p> <p>Website : http://sikomplain.ulm.ac.id/</p>

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.</p> <p>2) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<p>1) Ruang kantor, meja, kursi</p> <p>2) AC</p> <p>3) Komputer</p> <p>4) Printer</p> <p>5) Filling Cabinet</p>

		<ul style="list-style-type: none"> 6) Telepon 7) Jaringan internet 8) Alat tulis kantor 9) Flashdisk 10) Jam
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan. 2) SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik. 3) SDM yang memiliki pemahaman tentang akademik.
4.	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> 1) Pengawasan atasan langsung. 2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3) Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1) Staf Umum 1 orang. 2) Staf Akademik 1 orang. 3) Satuan Pengamanan 1 orang. 4) Kasubbag TU 1 orang 5) Wakil Direktur Bid. Akademik 1 orang. 6) Direktur Pascasarjana 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2) Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1) Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data. 2) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data. 3) Jaminan keakuratan data.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.