

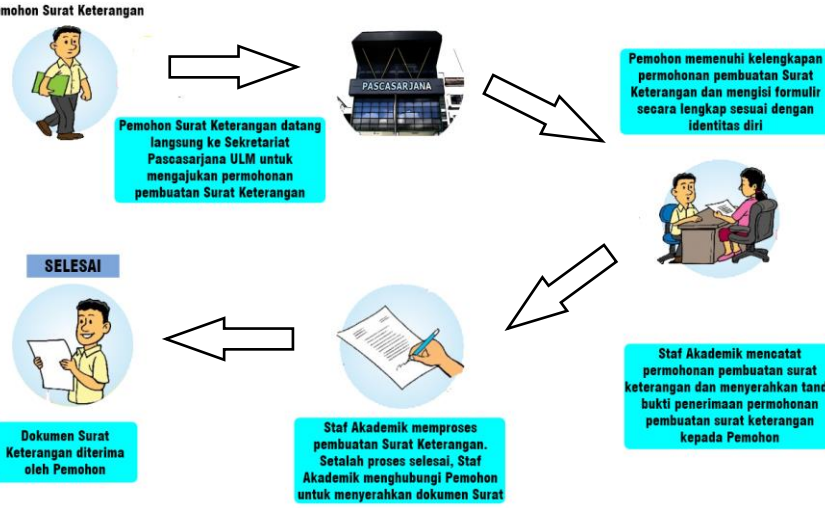


**DOKUMEN
STANDAR PELAYANAN
SURAT KETERANGAN
MAHASISWA
(SPP.04)**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
TAHUN 2020**

4. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN MAHASISWA

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan permohonan layanan legalisir akreditasi prodi: <ul style="list-style-type: none"> - Surat Kelulusan dari Program Studi - Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> TATA CARA PERMOHONAN SURAT KETERANGAN MAHASISWA </div>  <p>The flowchart illustrates the process of applying for a student certificate. It starts with a student (Pemohon Surat Keterangan) coming to the Pascasarjana Secretariat. The student must provide complete information and fill out a form. The staff then processes the request, records it, and signs it. Finally, the staff hands the documents back to the student. The process is labeled 'SELESAI' (Completed).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon surat keterangan mahasiswa dapat mengajukan permohonan pembuatan surat keterangan mahasiswa dengan datang langsung ke Sekretariat Program Pascasarjana ULM. 2. Permohonan pembuatan surat keterangan mahasiswa diterima oleh Staf Akademik selaku petugas pembuat surat keterangan mahasiswa. (Pelayanan sesuai jam kerja yaitu, Senin-Jumat dari jam 08.00-12.00 WITA 13.00-15.30 WITA) 3. Pemohon surat keterangan mahasiswa menunjukkan Surat Kelulusan dari Program Studi bagi mahasiswa baru /Kartu Tanda Mahasiswa bagi mahasiswa lama kepada Staf Akademik sebagai bukti bahwa yang bersangkutan adalah benar mahasiswa Pascasarjana ULM. 4. Pemohon mengisi formulir biodata permohonan pembuatan surat keterangan mahasiswa secara lengkap sesuai dengan data identitas diri.

		<p>5. Staf Akademik mencatat permohonan pembuatan surat keterangan mahasiswa dan menyerahkan tanda bukti penerimaan permohonan pembuatan surat keterangan mahasiswa kepada Pemohon.</p> <p>6. Staf Akademik memproses pembuatan surat keterangan mahasiswa 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 mahasiswa selesai, Staf Akademik menghubungi Pemohon untuk kemudian menyerahkan dokumen surat keterangan mahasiswa.</p> <p>8. Dokumen surat keterangan mahasiswa diterima oleh Pemohon.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Pembuatan surat keterangan mahasiswa tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Dokumen surat ketertangans mahasiswa
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>

		<ul style="list-style-type: none"> 5) Filling Cabinet 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.