



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)

Jalan Semarang 5, Malang 65145

Telepon: 0341-551312

Laman: www.um.ac.id

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI MALANG

NOMOR 30.8.39/UN32/OT/2018

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNIVERSITAS NEGERI MALANG

REKTOR UNIVERSITAS NEGERI MALANG,

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di Universitas Negeri Malang yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak maka perlu menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Rektor Universitas Negeri Malang tentang Standar Pelayanan Publik Universitas Negeri Malang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 30 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimum pada Universitas Negeri Malang;
7. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 30 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Malang (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 493);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 74 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum Bagi Perguruan Tinggi Negeri yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 nomor 1641);
10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 12 Tahun 2018 Tentang Statuta Universitas Negeri Malang (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 475);
11. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 279/KMK.05/2008 tentang Penetapan Universitas Negeri Malang pada Departemen Pendidikan Nasional Sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
12. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 248/MPK.A4/KP/2014 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Negeri Malang Periode Tahun 2014–2018;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI MALANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNIVERSITAS NEGERI MALANG.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di Universitas Negeri Malang sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan Rektor ini.

KEDUA : Untuk menerapkan Standar Pelayanan yang ditetapkan dalam diktum KESATU, Universitas Negeri Malang membuat Maklumat Pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan Rektor ini.

KETIGA : Keputusan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal 30 Agustus 2018
REKTOR,



AH. ROFI'UDDIN
NIP 196203031985031002 †

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS NEGERI MALANG
NOMOR 30.8.39/UN32/OT/2018
TANGGAL 30 AGUSTUS 2018
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UNIVERSITAS NEGERI MALANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UNIVERSITAS NEGERI MALANG

1. Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru
2. Registrasi Mahasiswa Baru
3. Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) Online
4. Cuti Kuliah
5. Aktif Kuliah Kembali
6. Pelayanan Legalisasi Ijazah, Transkrip, dan Akta Mengajar
7. Wisuda
8. Yudisium
9. Kuliah Kerja Nyata
10. Kajian Praktik Lapangan
11. Penerbitan Surat Keterangan Tanda Lulus (SKTL)
12. Permohonan Informasi Publik
13. Pernyataan Masih Kuliah
14. Pendaftaran Beasiswa Secara Online
15. Pembuatan/Penggantian Kartu Mahasiswa Karena Hilang/Rusak
16. Peliputan Advertorial di Universitas Negeri Malang oleh Wartawan
17. Pemrosesan Pelaksanaan Penandatanganan Memorandum Of Understanding (MoU) Dan Perjanjian Kerja Sama (PKS) Dalam Maupun Luar Negeri
18. Pemrosesan Pelaksanaan Rintisan Kerjasama
19. Ijin Penggunaan Gedung, Tempat Parkir, Lapangan, dan Kendaraan Dinas oleh Ormawa Pada Hari Kerja
20. Ijin Pemasangan Sarana Publikasi (Spanduk, Baliho, dan Umbul-Umbul)
21. Izin Pemanfaatan Aset oleh Mitra Kerja (Bank Mitra, Telkom, Indosat, Kantor Pos)
22. Penjejukan Kelulusan Lunas Biaya Pendidikan
23. Permohonan Praktik Kerja Industri/Lapangan Siswa SMK
24. Usulan KJ/KP Jabatan Akademik Dosen (Asisten Ahli dan Lektor)
25. Izin Belajar dan Tugas Belajar
26. Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri
27. Permohonan Ijin Belajar Mahasiswa Asing
28. Surat Rekomendasi Visa Kunjungan Sosial Budaya (VKSB) bagi Mahasiswa Asing di UM
29. Pengurusan Perpanjangan Izin Tinggal Terbatas (ITAS)
30. Pengurusan Izin Tinggal Kunjungan (ITK)
31. Pengurusan Alih Status ITK ke ITAS
32. Pemrosesan Usulan Pensiun Reguler
33. Penggantian Ijazah
34. Mutasi Keluar
35. Penggunaan dan Pemanfaatan Gedung

Ditetapkan di Malang
REKTOR,



AH. ROFI'UDDIN
NIP 196203031985031002 †

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS NEGERI MALANG
NOMOR 30.8.39/UN32/OT/2018
TANGGAL 30 AGUSTUS 2018
TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UNIVERSITAS NEGERI MALANG

MAKLUMAT PELAYANAN



MAKLUMAT PELAYANAN

**“DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA PIMPINAN DAN SELURUH APARATUR DI
UNIVERSITAS NEGERI MALANG SANGGUP MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK
SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN.
DAN APABILA TIDAK SESUAI DENGAN JANJI, SANGGUP MENERIMA SANKSI
SESUAI PERUNDANG-UNDANGAN”**

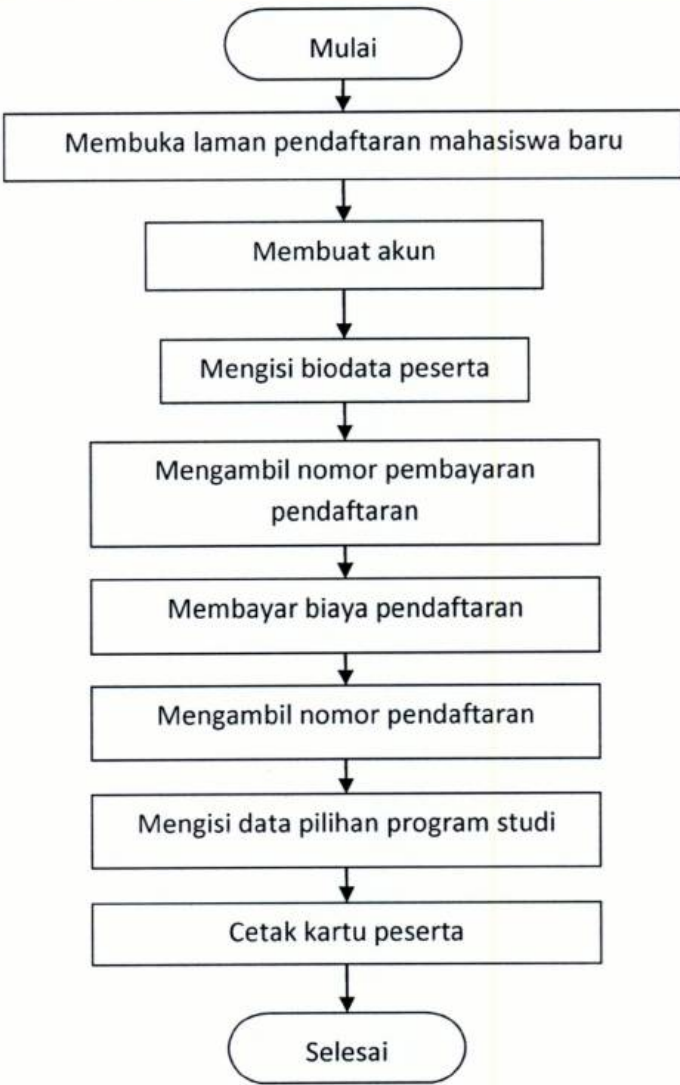
Malang,.....
Rektor,

PROF. DR. AH. ROFI'UDDIN, M.PD.

Ditetapkan di Malang
REKTOR,

AH. ROFI'UDDIN
NIP 196203031985031002

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki ijazah asli SMA/MA/SMK/MAK sederajat atau surat keterangan lulus dari kepala sekolah bagi lulusan tahun berjalan 2. KTP/SIM/Paspor/KK 3. Memiliki akses internet 4. Memiliki PIN yang diperoleh dari Bank
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Membuka laman pendaftaran mahasiswa baru] B --> C[Membuat akun] C --> D[Mengisi biodata peserta] D --> E[Mengambil nomor pembayaran pendaftaran] E --> F[Membayar biaya pendaftaran] F --> G[Mengambil nomor pendaftaran] G --> H[Mengisi data pilihan program studi] H --> I[Cetak kartu peserta] I --> J([Selesai]) </pre> </div> <p>Garis Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Membuka laman pendaftaran mahasiswa baru 2. Membuat akun 3. Mengisi biodata peserta 4. Mengambil nomor pembayaran untuk pendaftaran mahasiswa baru 5. Membayar biaya pendaftaran di bank yang ditunjuk 6. Mengisi data pilihan program studi 7. Cetak Kartu peserta test mahasiswa baru
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 Hari
4.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan ketentuan pemerintah tentang penerimaan mahasiswa baru jalur SNMPTN/SBMPTN/Mandiri
5.	Produk Layanan	Kartu peserta seleksi mahasiswa baru
6.	Pengelolaan Pengaduan	Saran masukan sampaikan kepada kami melalui: <ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pengaduan pada loket Subbag Registrasi dan Statistik

		2. Email : registrasi.statistik@um.ac.id 3. Telp : 0341-565 979 atau 0341-551312 psw.1170
--	--	--

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Menristekdikti Nomor 90 tahun 2017 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi 2. Peraturan Rektor Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru UM TA 2018/2019 3. Peraturan Rektor tentang Pedoman Pendidikan UM
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer 2. Printer 3. Meja Kursi 4. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Memahami tatacara pendaftaran mahasiswa baru
4.	Pengawasan Internal	Ketua Panitia Lokal penerimaan mahasiswa baru, Biro Akademik, Wakil Rektor I
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Server berfungsi dengan baik 2. Aplikasi berjalan dengan baik 3. Pelayanan yang ramah
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Semua data yang diisi dijamin kerahasiaannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan setiap hari dan pada akhir kegiatan oleh panitia lokal dan nasional

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
REGISTRASI MAHASISWA BARU
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)**

SPP 02

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda Peserta Ujian 2. Rincian Biaya Pendidikan 3. Bukti Pembayaran UKT 4. Print Out Biodata (ditempel pas foto 4x6) 5. Fotokopi ijazah, SKHU, dan Hasil UN masing-masing 2 lembar 6. Fotokopi raport (untuk peserta SNMPTN) 7. Fotokopi Kartu Keluarga, Akte Kelahiran 8. Surat Keterangan Kesehatan 9. Surat Pernyataan Mahasiswa
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([mulai]) --> B[Mengakses pengumuman] B --> C[Melakukan registrasi online] C --> D[Melihat Pengumuman UKT] D --> E[Membayar UKT di bank] E --> F[Proses registrasi administrasi] F --> G[Pengambilan Kartu Mahasiswa] G --> H([selesai]) </pre> </div> <p>Garis Prosedur :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calon mahasiswa melihat pengumuman kelulusan seleksi mahasiswa di web 2. Melakukan registrasi online 3. Melihat pengumuman besaran UKT 4. Melakukan pembayaran UKT di bank yang ditunjuk 5. Melakukan Registrasi Administrasi di lokasi yang ditetapkan 6. Pengambilan Kartu Mahasiswa
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Kartu Mahasiswa
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : registrasi.statistik@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw. 1418 3. Petugas informasi di lokasi registrasi

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Rektor tentang Pedoman Pendidikan UM 2. SK Penetapan Calon Mahasiswa yang diterima
2.	Sarana dan Prasarana	1. Meja dan Kursi 2. Komputer 3. Kamera Digital 4. Printer 5. Jaringan Internet 6. ATK 7. Pengeras suara 8. Aplikasi antrian 9. Rantai pembatas
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Bagian registrasi dengan kualifikasi ahli IT 2. Memiliki kesabaran, keramahan, ketelitian, kecekatan dan integritas yang tinggi
4.	Pengawasan Internal	1. Kepala Bagian Akademik 2. Kepala Biro AKPIK
5.	Jumlah Pelaksana	7 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Proses registrasi mahasiswa baru dilaksanakan oleh petugas yang profesional, berintegritas dan berpegang pada kode etik layanan 2. Dilengkapi dengan alur pelayanan dan jadwal pelayanan yang ketat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Semua data mahasiswa yang diisi akan tersimpan di data base server UM yang memiliki spesifikasi khusus 2. Data yang diisi dijamin kerahasiaanya 3. Kondisi gedung dan fasilitas dalam kondisi aman dan baik 4. Jalur masuk dan keluar bagi mahasiswa berkebutuhan khusus dipisah
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan selama proses layanan dan di akhir kegiatan

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Telah membayar UKT 2. Memiliki akun SIAKAD 3. Mahasiswa telah melakukan registrasi 4. Masih memiliki Masa Studi
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Login[Masuk ke aplikasi SIAKAD] Login --> View[Melihat sajian mata kuliah] View --> Select[Memilih mata kuliah yang disajikan] Select --> Request[Meminta validasi Dosen PA] Request --> Decision{disetujui?} Decision -- tidak --> Login Decision -- ya --> Print[Mencetak KRS] Print --> Approve[Pengesahan oleh Dosen PA] Approve --> End([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa masuk aplikasi SIAKAD di laman https://siakad.um.ac.id 2. Melihat jadwal sajian matakuliah pada laman 3. Memilih matakuliah yang disajikan 4. Mahasiswa meminta validasi Dosen PA 5. Memodifikasi KRS jika tidak disetujui 6. Mahasiswa meminta validasi kembali 7. Mahasiswa mencetak KRS 8. Mahasiswa meminta pengesahan dari Dosen PA
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Kartu Rencana Studi (KRS)
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Kasubag Akademik Fakultas 2. Ketua Jurusan

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang No. 12 Tahun 2017 tanggal 08 September 2017 tentang Pedoman Pendidikan Universitas Negeri Malang Tahun Akademik 2017/2018;2. Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang No. 12 Tahun 2016 tanggal 24 Oktober 2016 tentang Kalender Akademik Universitas Negeri Malang Tahun Akademik 2016/2017- 2017/2018;3. Surat Pengumuman Wakil Rektor I atau Kepala Biro AKPIK Universitas Negeri Malang terkait Registrasi Akademik setiap semesternya;
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer2. Jaringan Internet3. Aplikasi SIAKAD
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki pengetahuan tentang tatacara pengisian KRS online2. Memiliki keterampilan sistem jaringan dan komputer
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Kepala UPT Pusat TIK2. Kasubbag Akademik fakultas3. Ketua Jurusan
5.	Jumlah Pelaksana	5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Server berfungsi baik2. Jadwal pengisian jelas dan diumumkan secara terbuka3. Jadwal pelayanan mudah diakses
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Jika sudah mendaftar sesuai ketentuan dianggap sah sebagai peserta mata kuliah dengan dicatumkan nama pada daftar kehadiran kuliah2. Server aman dari peretasan3. Data tersimpan dengan baik di data base akademik4. Dijamin kerahasiaannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan setiap kegiatan selesai

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif 2. Kartu Mahasiswa 3. KHS semester sebelumnya
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Mahasiswa mendapatkan blanko permohonan cuti dari Subbag RS] Step1 --> Step2[Mahasiswa mengisi blanko] Step2 --> Step3[Meminta tanda tangan Dosen PA] Step3 --> Step4[Mahasiswa mengurus surat keterangan bebas tanggungan dari Perpustakaan dan Laboratorium serta disahkan oleh Subbag RS] Step4 --> Step5[Meminta pengesahan blanko cuti kuliah dari Ketua Jurusan dan WD I] Step5 --> Step6[Menyerahkan permohonan cuti kuliah ke Subbag Registrasi] Step6 --> Step7[Mahasiswa mengambil Surat Keterangan Cuti Kuliiah di Subbag RS] Step7 --> End([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengambil blanko permohonan cuti kuliah di subbag Registrasi dan Statistik 2. Mahasiswa mengisi blanko permohonan cuti kuliah 3. Mahasiswa meminta tanda tangan PA 4. Mahasiswa mengurus surat keterangan bebas tanggungan dari Perpustakaan dan Laboratorium serta disahkan oleh Subbag Akademik Fakultas 5. Meminta pengesahan blanko cuti kuliah dari ketua jurusan dan wakil dekan I 6. Mahasiswa menyerahkan blangko cuti kuliah ke Subbag Registrasi dan Statistik 7. Mahasiswa mengambil surat keterangan cuti kuliah di Subbag Registrasi dan Statistik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Cuti Kuliah

6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan terhadap masalah pelayanan dapat menghubungi: 1. Email : registrasi.statistik@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1418
----	-----------------------	--

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 RI nomor 4 tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi 4. Peraturan Rektor tentang Pedoman Pendidikan UM
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan Printer 2. Ruang Tunggu 3. Kursi Tunggu
3.	Kompetensi Pelaksana	Memiliki kompetensi di bidang komputer dan paham masalah administrasi akademik
4.	Pengawasan Internal	Kasubbag Registrasi dan Statistik, Kabag Akademik, Kepala Biro AKPIK
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Kemudahan dan kenyamanan layanan 2. Waktu layanan selama jam kerja 3. Informasi alur pelayanan mudah diakses
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kartu Mahasiswa dijamin tidak akan hilang dan rusak 2. Dilayani sesuai dengan urutan pengajuan 3. Surat Keterangan cuti kuliah mendapat pengesahan dari pejabat yang berwenang dan dapat dipertanggungjawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Keterangan Cuti Kuliah (SKCK) 2. Membayar UKT
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Meminta tanda persetujuan kuliah dari Wakil Dekan I, Ketua Jurusan dan Dosen PA] B --> C[Mengajukan permohonan ke Subbag RS] C --> D[Menyerahkan Surat Keterangan Cuti Kuliah] D --> E[Menerima KTM] E --> F[Melakukan pembayaran UKT] F --> G([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa meminta tanda persetujuan kuliah dari Wakil Dekan I, Ketua Jurusan dan Dosen PA 2. Mahasiswa mengajukan permohonan pengaktifan kembali ke Subbag Registrasi dan Statistik 3. Mahasiswa menyerahkan SKCK ke Petugas 4. Mengambil Kartu Mahasiswa ke Subbag Registrasi dan Statistik 5. Mahasiswa melakukan pembayaran UKT
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan aktif kuliah kembali
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan terhadap masalah pelayanan dapat menghubungi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : registrasi.statistik@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1418

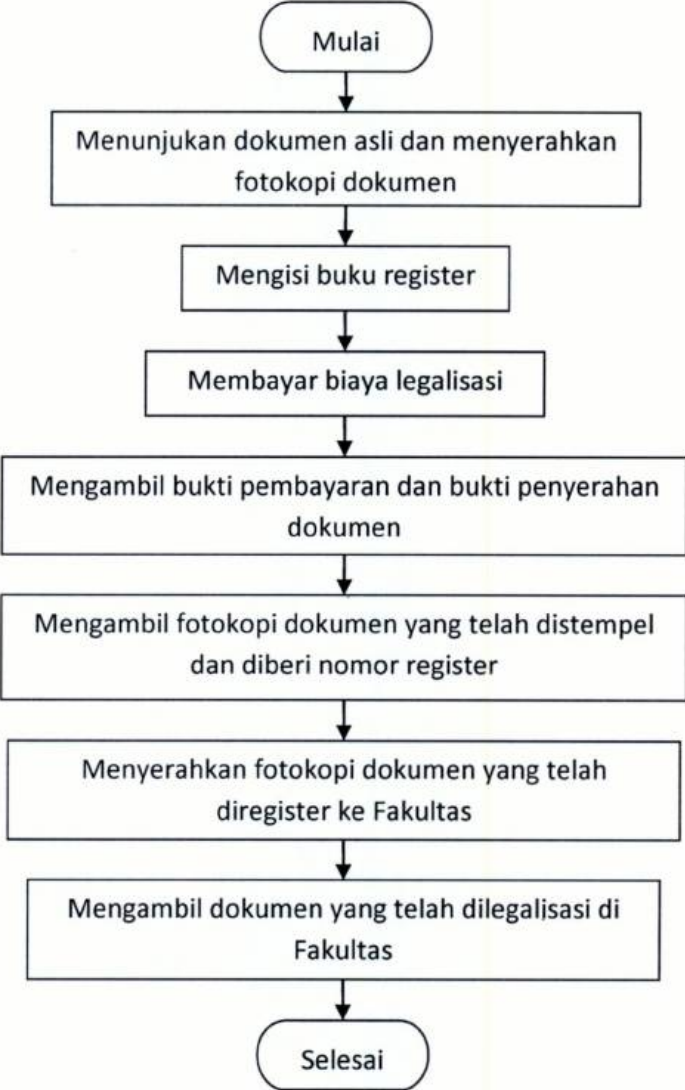
B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Rektor tentang Pedoman Pendidikan UM
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Tunggu 2. Komputer 3. Printer 4. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang IT 2. Memiliki keterampilan menggunakan IT 3. Memiliki kemampuan kerja dibidang akademik 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi

4.	Pengawasan Internal	Kasubbag Registrasi dan Statistik, Kabag Akademik
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan diberikan tepat waktu, cepat dan akurat 2. Disediakan loket khusus dengan dilengkapi nomor antrian 3. Dilayani sesuai dengan urutan pengajuan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdaftar sebagai mahasiswa aktif yang memiliki hak mengikuti kuliah dan hak lain yang diatur dalam peraturan akademik 2. Data-data mahasiswa dijamin kerahasiaannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PELAYANAN LEGALISASI IJAZAH, TRANSKRIP, DAN AKTA MENGAJAR
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Dokumen Asli (Ijazah, Transkrip, dan Akta Mengajar) 2. Fotokopi dokumen yang akan dilegalisasi
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Menunjukkan dokumen asli dan menyerahkan fotokopi dokumen] Step1 --> Step2[Mengisi buku register] Step2 --> Step3[Membayar biaya legalisasi] Step3 --> Step4[Mengambil bukti pembayaran dan bukti penyerahan dokumen] Step4 --> Step5[Mengambil fotokopi dokumen yang telah distempel dan diberi nomor register] Step5 --> Step6[Menyerahkan fotokopi dokumen yang telah diregister ke Fakultas] Step6 --> Step7[Mengambil dokumen yang telah dilegalisasi di Fakultas] Step7 --> End([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menunjukkan dokumen asli dan menyerahkan fotokopi dokumen 2. Pemohon mengisi buku register 3. Pemohon membayar biaya legalisasi 4. Menerima bukti pembayaran dan bukti penyerahan dokumen 5. Mengambil fotokopi yang telah distempel dan diberi nomor register 6. Menyerahkan fotokopi dokumen yang telah diregister ke fakultas 7. Mengambil dokumen yang telah dilegalisasi di fakultas
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Rp.3.000,00 per lembar sesuai dengan Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2013 tentang Tarif Pembayaran Legalisasi
5.	Produk Layanan	Dokumen yang telah dilegalisasi

6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan terhadap masalah pelayanan dapat menghubungi: 1. Email : akademik.evaluasi@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1417
----	-----------------------	--

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Tarif Pembayaran Legalisir 2. Permendikbud Nomor 81 Tahun 2014 tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi dan Sertifikat Profesi Pendidikan Tinggi
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang tunggu 2. Buku register 3. Cap Stempel
3.	Kompetensi Pelaksana	Mengetahui tatacara legalisasi ijazah, transkrip, dan akta mengajar
4.	Pengawasan Internal	Kepala Subbagian Akademik dan Evaluasi, Kepala Bagian Akademik, Kepala Biro AKPIK
5.	Jumlah Pelaksana	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tarif yang jelas dan transparan 2. Ketepatan memberikan pelayanan 3. Kecermatan petugas dalam memberi pelayanan 4. Pengesahan dokumen oleh pejabat yang berwenang dengan cap stempel yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Dokumen asli aman dari kerusakan dan kehilangan 2. Memiliki nomor register bukti dokumen yang resmi/legal
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala dan berkelanjutan oleh pejabat yang berwenang minimal 1 bulan sekali

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Telah mendaftar sebagai anggota IKA Universitas Negeri Malang 2. Surat keputusan yudisium 3. Bukti Pembayaran
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Register[Mahasiswa melakukan pendaftaran secara online] Register --> Decision1{Angkatan 2009 kebawah?} Decision1 -- ya --> Pay[Melukan pembayaran melalui bank BRI] Decision1 -- bukan --> CheckAnn1[Melihat pengumuman peserata wisuda] Pay --> CheckAnn1 CheckAnn1 --> Decision2{Terdaftar?} Decision2 -- ya --> CheckAnn2[Melihat pengumuman peserta wisuda] Decision2 -- tidak --> AttendNext[Mengikuti wisuda berikutnya] AttendNext --> CheckAnn1 CheckAnn2 --> GetFac[Mengambil fasilitas wisuda] GetFac --> AttendGrad[Mengikuti wisuda] AttendGrad --> End([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa melakukan pendaftar secara online di laman: https://siakad.um.ac.id 2. Melakukan pembayaran pada Bank BRI untuk angkatan 2009 dan sebelumnya 3. Melihat pengumuman peserta wisuda 4. Mengambil undangan wisuda dan fasilitas wisuda di Fakultas 5. Mengikuti wisuda

6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan terhadap masalah pelayanan dapat menghubungi: 1. Email : akademik.evaluasi@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1417
----	-----------------------	--

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Tarif Pembayaran Legalisir 2. Permendikbud Nomor 81 Tahun 2014 tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi dan Sertifikat Profesi Pendidikan Tinggi
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang tunggu 2. Buku register 3. Cap Stempel
3.	Kompetensi Pelaksana	Mengetahui tatacara legalisasi ijazah, transkrip, dan akta mengajar
4.	Pengawasan Internal	Kepala Subbagian Akademik dan Evaluasi, Kepala Bagian Akademik, Kepala Biro AKPIK
5.	Jumlah Pelaksana	4 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tarif yang jelas dan transparan 2. Ketepatan memberikan pelayanan 3. Kecermatan petugas dalam memberi pelayanan 4. Pengesahan dokumen oleh pejabat yang berwenang dengan cap stempel yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Dokumen asli aman dari kerusakan dan kehilangan 2. Memiliki nomor register bukti dokumen yang resmi/legal
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan secara berkala dan berkelanjutan oleh pejabat yang berwenang minimal 1 bulan sekali

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Mahasiswa 2. Kartu Hasil Studi 3. Fotokopi ijazah terakhir yang telah dilegalisir 4. Fotokopi KRS terakhir 5. Lembar pengesahan studi 6. Bukti upload tugas akhir 7. Lembar Biodata 8. Foto mahasiswa
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Melakukan pendaftaran di Subbag Akademik] B --> C[Memperoleh DHSS dan Biodata] C --> D[Mengisi Biodata] D --> E[Cek dan tanda tangan DHSS] E --> F[Pengesahan DHSS oleh Dosen PA dan Ketua Jurusan] F --> G[Menyerahkan berkas DHSS ke Subbag Akademik] G --> H[Mengambil SK Yuditium] H --> I([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa melakukan pendaftaran Yuditium di Subbagian Akademik Fakultas 2. Mahasiswa mengisi biodata 3. Mahasiswa mengoreksi DHSS dan menandatangani DHSS 4. Mahasiswa meminta pengesahan DHSS dari Dosen Pembimbing Akademik dan Ketua Jurusan 5. Mahasiswa menyerahkan berkas DHSS ke Subbag Akademik 6. Mahasiswa mengambil SK yuditium
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Mahasiswa terdaftar sebagai peserta yuditium
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan terhadap masalah pelayanan dapat menghubungi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Subbagian Akademik Fakultas 2. Ketua Jurusan

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. UU No. 20 Thn. 2003 ttg Sistem Pendidikan Nasional 2. PP No. 4 Thn. 2014 ttg Penyelenggaraan PT & Pengelolaan PT, 3. Permendikbud No. 49 Thn. 2014 ttg Standar Nasional PT 4. Peraturan Rektor UM No. 20 Thn. 2014 ttg Pedoman Pendidikan UM Bab XIII Pasal 94
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang Kerja 2. Ruang Tunggu 3. Komputer dan Printer 4. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu menguasai penggunaan komputer 2. Memahami tatacara pengurusan yudisium
4.	Pengawasan Internal	Subag Akademik Fakultas, Wakil Dekan I
5.	Jumlah Pelaksana	5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Jadwal yudisium sesuai dengan kalender akademik 2. Proses yudisium cepat, adil, dan akurat 3. Ketentuan yudisium jelas sesuai dengan peraturan akademik UM
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Data-data tersimpan pada server UM 2. Akurasi data KHS setiap peserta Yudisium 3. SK yudisium ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dengan cap stempel yang dapat dipertanggung jawabkan sebagai dokumen resmi
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa Program S-1 2. Mahasiswa aktif saat memprogram KKN 3. Perolehan SKS minimal <ol style="list-style-type: none"> a. 100 SKS untuk masukan SLTA b. 30 SKS untuk masukan Sarjana Muda dan Diploma 4. Program KRS
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Memprogram mata kuliah KKN pada KRS] B --> C[Mendaftar KKN di website: lp2m.um.ac.id] C --> D[Melihat pengumuman penempatan di website: lp2m.um.ac.id] D --> E[Mengikuti Pembekalan KKN] E --> F[Melakukan observasi lapangan] F --> G[Menyusun Program Kerja KKN] G --> H[Mengikuti KKN] H --> I([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa memprogram mata kuliah KKN pada KRS di semester yang bersangkutan 2. Mahasiswa mendaftarkan diri sebagai peserta KKN secara online melalui website lp2m.um.ac.id 3. Mahasiswa melihat pengumuman penempatan peserta KKN melalui website LP2M 4. Mengikuti Pembekalan KKN 5. Melakukan observasi lapangan 6. Menyusun Program kerja KKN 7. Mahasiswa mengikuti KKN
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 7 hari
4.	Biaya/Tarif	Gratis, dibebankan Pada PNBPN UM
5.	Produk Layanan	Mahasiswa terdaftar sebagai peserta KKN
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan terhadap masalah pelayanan dapat menghubungi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp: <ul style="list-style-type: none"> Kasubag Program: 0341-551312 psw.1484 Kapus P2SWKKN: 0341-551312 psw.1483 2. Central layanan KKN

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Rektor tentang Pedoman Pendidikan UM 2. Pedoman KKN UM
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan Printer 2. Jaringan Internet 3. Ruang Kerja 4. Formulir 5. Filling kabinet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Menguasai penggunaan komputer 2. Mengetahui tatacara pendaftaran KKN
4.	Pengawasan Internal	Kapus P2SWKKN dan Sekretaris LP2M
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Pelayanan adil, cepat dan akurat 2. Jadwal sesuai dengan kalender akademik 3. Ketentuan KKN disesuaikan dengan jenis KKN yang diikuti 4. Semua informasi KKN dapat diakses melalui Web LP2M
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Tempat Pendaftaran luas dengan sirkulasi udara memadai dan bebas polusi 2. Penerangan ruang memadai 3. Ruang tunggu nyaman 4. Loker khusus bagi peserta yang memiliki kebutuhan khusus 5. Semua pendaftar yang memenuhi ketentuan akan mendapat penempatan KKN
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan minimal 1 kali dalam 1 tahun

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terdaftar sebagai mahasiswa aktif 2. Telah melakukan registrasi administrasi 3. Jumlah SKS minimal 100 yang dibuktikan dengan KHS 4. Lulus matakuliah yang dipersyaratkan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Mahasiswa melakukan pendaftaran secara online di laman: https://ppl.um.ac.id] B --> C[Mahasiswa mencetak formulir pendaftaran dari aplikasi SIAKAD di laman: https://siakad.um.ac.id] C --> D[Mahasiswa memilih lokasi sekolah] D --> E[Mahasiswa melakukan KPL di sekolah] E --> F([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa melakukan pendaftaran secara online 2. Mahasiswa mencetak formulir pendaftaran melalui aplikasi SIAKAD UM 3. Mahasiswa memilih sekolah lokasi KPL secara online dengan sistem berebut 4. Mahasiswa mulai menjalankan KPL di sekolah sesuai dengan jadwal dan ketentuan yang berlaku
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 3 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Mahasiswa terdaftar sebagai peserta KPL
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan terhadap masalah pelayanan dapat menghubungi atau melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Telp: Kasubag Program: 0341-551312 psw.1407 Kapus P4L: 0341-551312 psw.1447

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Rektor tentang Pedoman Pendidikan UM 2. Pedoman KPL
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan Printer 2. Jaringan Internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menguasai penggunaan komputer 2. Memahami tatacara pendaftaran peserta KPL

4.	Pengawasan Internal	Kasubag Program LP3, Kabag TU LP3, Kapus P4L LP3
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan adil, cepat dan akurat 2. Jadwal pendaftaran sesuai dengan ketentuan pada kalender akademik 3. Buku pegangan KPL
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu dengan sirkulasi udara yang bagus dan bebas polusi 2. Akses internet cepat dan aman 3. Data yang diinput dijamin kerahasiaannya 4. Pendaftaran online merupakan cara pendaftaran yang sah dan data tersimpan pada server UM
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun

A. Service Delivery

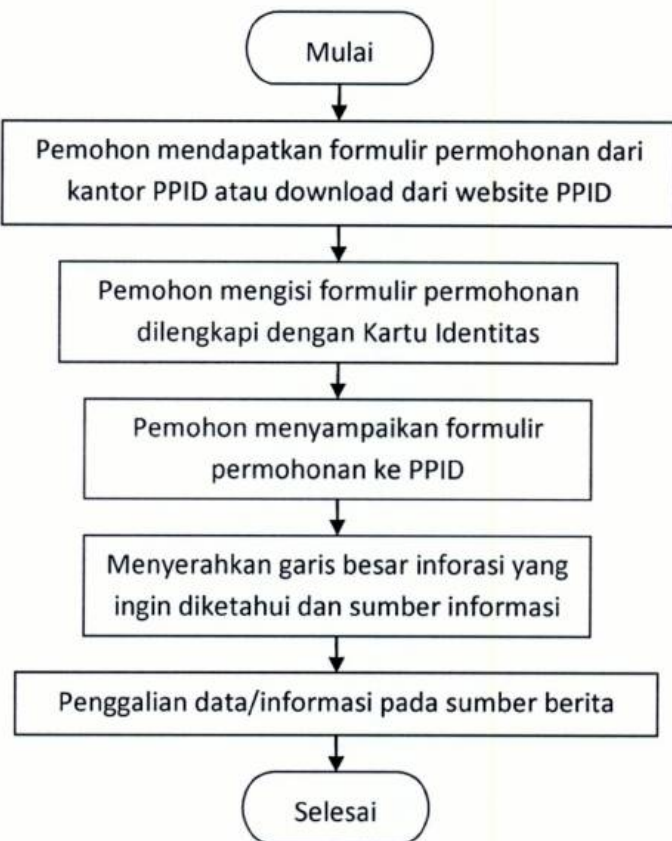
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Yudisium 2. Pas foto hitam putih ukuran 4X6 = 4 lembar 3. Kartu penjejukan kelulusan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Mahasiswa mengajukan permohonan SKTL ke Subbag AE] B --> C[Mahasiswa mengambil blanko SKTL di Subbag AE] C --> D[Mahasiswa mengisi blanko SKTL] D --> E[Mahasiswa menyerahkan blanko SKTL ke Subbag AE] E --> F[Mahasiswa menerima SKTL] F --> G([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengajukan permohonan Surat Keterangan Tanda Lulus 2. Mahasiswa mengambil Blangko SKTL 3. Mahasiswa mengisi blanko SKTL 4. Mahasiswa menyerahkan blanko SKTL, 5. Mahasiswa mengambil SKTL
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Surat Keterangan Tanda Lulus (SKTL)
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan terhadap masalah pelayanan dapat menghubungi atau melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : akademik.evaluasi@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1418 3. Kasubag Akademik

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Rektor tentang Pedoman Pendidikan UM 2. SK Yudisium
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan Printer 2. Kursi Tunggu 3. Ruang Tunggu 4. Kertas 5. Filling kabinet
3.	Kompetensi Pelaksana	Memiliki pengetahuan tentang dasar aturan dan tatacara keterangan Lulus
4.	Pengawasan Internal	Kabag Akademik, Kepala Biro AKPIK

5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akurasi data SKTLS 2. Layanan yang cepat, tepat dan akurat 3. Berpegang teguh pada kode etik layanan dan kerahasiaan isi dokumen
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang layanan yang bersih, sirkulasi memadai dan bebas polusi 2. Data yang diberikan dapat dipertanggung jawabkan 3. SKTL ditandatangani oleh Dekan adalah sah yang diproses secara akuntabel dan dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan undang-undang
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun di akhir semester

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Identitas (KTP/KTM/SIM/Paspor)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Pemohon mendapatkan formulir permohonan dari kantor PPID atau download dari website PPID] B --> C[Pemohon mengisi formulir permohonan dilengkapi dengan Kartu Identitas] C --> D[Pemohon menyampaikan formulir permohonan ke PPID] D --> E[Menyerahkan garis besar informasi yang ingin diketahui dan sumber informasi] E --> F[Penggalan data/informasi pada sumber berita] F --> G([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mendapatkan formulir permohonan informasi publik dengan cara Meminta di kantor PPID atau mendownload dari website PPID 2. Pemohon mengisi formulir permohonan informasi publik dengan dilengkapi Kartu Identitas 3. Pemohon menyampaikan formulir permohonan ke PPID 4. Menyerahkan garis besar informasi yang ingin diketahui dan sumber informasi 5. Penggalan data/informasi pada sumber berita
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari sejak pemohon menyampaikan formulir
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Informasi Publik
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan terhadap masalah pelayanan dapat menghubungi atau melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : ult@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1170 3. Petugas informasi dan pengaduan di ULT Gedung Graha Rektorat Lt. 1 4. Media Sosial <ol style="list-style-type: none"> a. Facebook: @informasi.UM b. Twitter: @UM_1954 c. Instagram: @UniversitasNegeriMalang

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. PP 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik2. Peraturan Komisi Informasi nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik3. Permenristekdikti Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Lembar Kerja/Rencana Kerja dan Anggaran2. KAK (Kerangka Acuan Kerja)3. Komputer, Printer, Scanner dan ATK4. Jaringan Internet5. Meja Kursi Tamu
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Mampu mengoperasikan komputer2. Bertanggung jawab dan mampu menjaga rahasia
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan kasubag Humas dan Kabag Humas dan Kerjasama
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Suber informasi sesuai dengan kapasitasnya2. Informasi yang diberikan akurat, kredibel dan dapat dipertanggung jawabkan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu dan ruang wawancara kondusif dan tertutup untuk akses umum2. Fasilitas yang digunakan memadai3. Tanggapan terhadap berita akan dilakukan secara prosedural
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan 1 bulan sekali

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Status Aktif Mahasiswa 2. Surat Keterangan untuk mendapatkan tunjangan keluarga (KP4/Model DK/Model C/Model KU/Kartu Pensiun) 3. Fotokopi Kartu Mahasiswa
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Mengajukan permohonan ke Subbag Registrasi dan Statistik] B --> C[Mahasiswa menyerahkan persyaratan] C --> D[Mahasiswa mendapatkan SPMK] D --> E([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengajukan permohonan ke Subbag Registrasi dan Statistik 2. Mahasiswa menyerahkan persyaratan ke Subbag Registrasi dan Statistik 3. Mahasiswa mendapatkan Surat Keterangan Masih Kuliah dari Subbag Registrasi dan Statistik
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Surat Pernyataan Masih Kuliah
6.	Pengelolaan Pengaduan	Pengaduan terhadap masalah pelayanan dapat menghubungi atau melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : registrasi.statistik@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1418

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Rektor tentang Pedoman Pendidikan UM
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Internet 3. Printer 4. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan, dan keterampilan dalam menggunakan IT 2. Memiliki kemampuan kerja dibidang akademik 3. Memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi
4.	Pengawasan Internal	Kasubag Registrasi dan Statistik, Kabag Akademik, Kabag Keuangan
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat dengan menjunjung kode etik pelayanan

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>2. Data yang diberikan akurat</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Data dan dokumen dijamin kerahasiaannya 2. Surat keterangan yang ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dengan cap stempel UM adalah sah sesuai dengan ketentuan undang-undang 3. Ruang tunggu dan ruang kerja dalam kondisi baik, yang memiliki kemudahan akses dan pencahayaan yang cukup
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan 1 kali dalam 1 tahun

A. Service Delivery


No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif UM 2. Mempunyai Kartu Mahasiswa 3. Mempunyai Kartu Hasil Studi 4. Mempunyai email aktif UM 5. Mengisi persyaratan di laman beasiswa
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Mahasiswa mengisi pendaftaran beasiswa secara online di http://beasiswa.um.ac.id] Step1 --> Step2[Mahasiswa mencetak formulir pendaftaran beasiswa] Step2 --> Step3[Mahasiswa meminta persetujuan dosen PA] Step3 --> Step4[Mahasiswa menyerahkan formulir pendaftaran ke Subbag Kesma] Step4 --> Step5[Hasil validasi dan seleksi diajukan ke fakultas untuk disetujui] Step5 --> Step6[Pengumuman hasil seleksi] Step6 --> End([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mendaftar dan mencetak formulir secara online di laman http://beasiswa.um.ac.id 2. Mahasiswa menyerahkan formulir dan berkas beasiswa di Subbag Pelayanan Kesejahteraan Mahasiswa 3. Mahasiswa meminta persetujuan dosen PA 4. Mahasiswa menyerahkan formulir pendaftaran ke bagian Pelayanan Kesejahteraan Mahasiswa <p>Melihat pengumuman penerimaan beasiswa</p>
3.	Jangka Waktu Pelayanan	6 (enam) bulan
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Pendaftaran Beasiswa Online
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan terhadap masalah pelayanan dapat menghubungi atau melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : ult@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1138

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. SK Direktur Jenderal Pembelajaran dan Kemahasiswaan tentang pemberian beasiswa PPA dan kuotanya per tahun)2. Penerbitan Keputusan Rektor tentang Pemberian Bantuan Beasiswa Beasiswa
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer2. Printer3. Scanner4. Jaringan Internet5. Mesin fotokopi6. Alat tulis: Balpoint, pensil, spidol, stabilo, kertas HVS, map plastik, ordner
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Mempunyai keterampilan menguasai teknologi informasi2. Mempunyai ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi3. Mampu bekerja dalam Tim
4.	Pengawasan Internal	Kasubag Pelkesma, Kabag Kemahasiswaan
5.	Jumlah Pelaksana	8 (delapan) pelaksana, Kasubag Pel.Kesma, dan Kabag Kemahasiswaan sebagai atasan langsung
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Persyaratan Disesuaikan dengan skema beasiswa2. Jadwal pendaftaran sesuai dengan ketentuan pemberi beasiswa3. Mentaati prosedur yang telah ditetapkan4. Tidak ada mahasiswa yang memperoleh beasiswa double
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Semua data mahasiswa yang mendaftar akan dilakukan pemrosesan secara tranparan dan akuntabel2. Semua data yang dimasukan dirahasiakan3. Tempat pelayanan cukup memadai4. SK pemberian beasiswa ditandatangani oleh pejabat yang berwenang dan menjadi dokumen yang sah serta dapat dipertanggung jawabkan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan 1 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PEMBUATAN/PENGGANTIAN KARTU MAHASISWA KARENA HILANG/RUSAK
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)**

A. Service Delivery

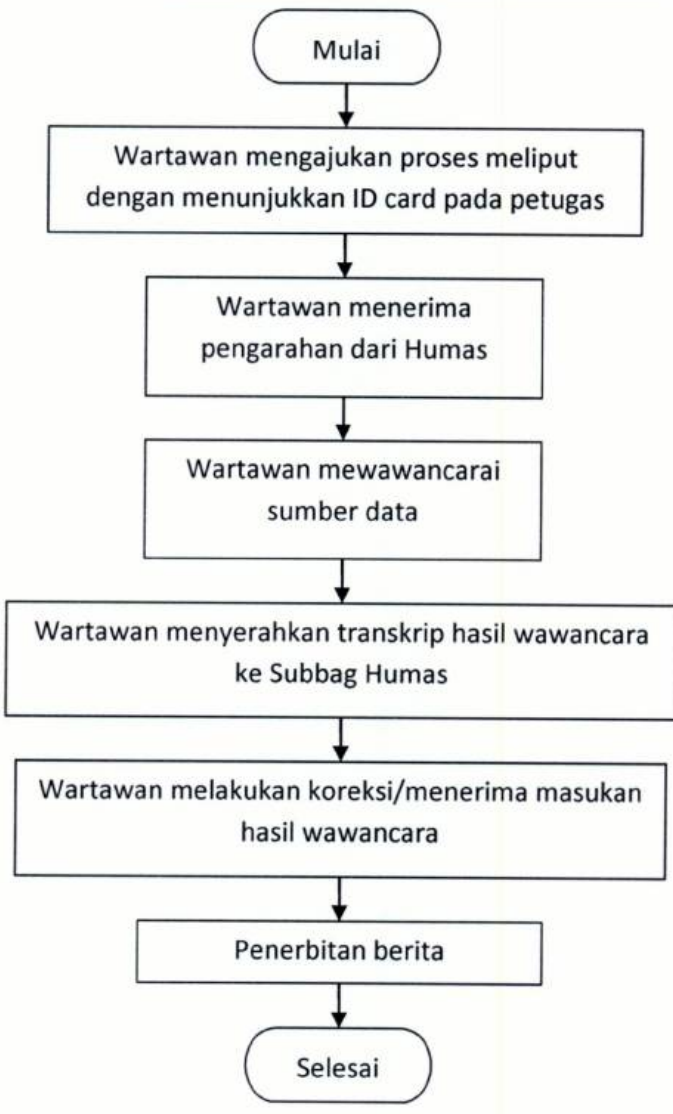
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>A. Kehilangan Kartu Mahasiswa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Kehilangan dari Kantor Polisi 2. Meminta surat keterangan yang di tandatangani oleh dosen PA <p>B. Kartu Mahasiswa Rusak:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Mahasiswa yang Rusak 2. Bukti Bayar dari BNI/BRI 3. Persetujuan Dosen PA
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Mahasiswa mengurus surat keterangan kehilangan dari kantor polisi] Step1 --> Step2[Mahasiswa membuat surat permohonan pengganti Kartu Mahasiswa] Step2 --> Step3[Mahasiswa menyerahkan kelengkapan berkas untuk penggantian KM yang rusak/hilang] Step3 --> Step4[Mahasiswa menunggu proses pembuatan KM] Step4 --> Step5[Mahasiswa mengambil ganti kartu mahasiswa pengganti] Step5 --> End([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengurus surat keterangan kehilangan dari kepolisian 2. Mahasiswa membuat surat permohonan penggantian KTM yang ditandatangani dosen PA 3. Mahasiswa menyerahkan kelengkapan berkas untuk penggantian KM yang rusak/hilang 4. Mahasiswa menunggu proses pembuatan KTM 5. Mengambil KTM pengganti
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam
4.	Biaya/Tarif	Kehilangan KM : Rp.30.000,00 Kerusakan KM : Rp.15.000,00
5.	Produk Layanan	Pembuatan/Penggantian Kartu Mahasiswa Karena Hilang/Rusak
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan terhadap masalah pelayanan dapat menghubungi atau melalui : <ol style="list-style-type: none"> 1. Email : registrasi.statistik@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1418s

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pendidikan Universitas Negeri Malang2. Permenristekdikti nomor 15 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Komputer2. Printer3. Jaringan Internet4. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. Memiliki pengetahuan tentang IT2. Memiliki keterampilan menggunakan IT3. Memiliki kemampuan kerja dibidang akademik4. Memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi
4.	Pengawasan Internal	Kasubag Registrasi dan Statistik, Kabag Akademik, Kepala Biro AKPIK
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) Pelaksana dan Kasubag Registrasi dan Statistik sebagai atasan langsung
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Memberikan pelayanan cepat, tepat dan akurat2. Biaya yang dibebankan disampaikan secara tranparan dan akuntabel3. Menjunjung tinggi kode etik layanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Data-data yang diberikan bersifat rahasia2. Kartu mahasiswa ditandatangani oleh pejabat yang berwenang adalah sah menurut ketentuan undang-undang dan dapat digunakan sebagai mana mestinya3. Bahan dan proses pembuatan KTM tidak membahayakan bagi pengguna
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan dilakukan 1 kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 PELIPUTAN ADVERTORIAL DI UNIVERSITAS NEGERI MALANG OLEH WARTAWAN
 UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)**

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. ID Card wartawan sebagai bukti fisik status resmi. 2. Ada memo dari pimpinan UM 3. Membawa surai izin tugas dari kantor induk yang bersangkutan 4. Menyerahkan draf transkrip wawancara
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Wartawan mengajukan proses meliput dengan menunjukkan ID card pada petugas] B --> C[Wartawan menerima pengarahan dari Humas] C --> D[Wartawan mewawancarai sumber data] D --> E[Wartawan menyerahkan transkrip hasil wawancara ke Subbag Humas] E --> F[Wartawan melakukan koreksi/menerima masukan hasil wawancara] F --> G[Penerbitan berita] G --> H([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wartawan mengajukan proses meliput di Universitas Negeri Malang, dengan menunjukkan ID Card wartawan, kartu identitas dan atau surat tugas dari setiap wartawan yang datang 2. Wartawan menerima pengarahan dari petugas Humas 3. Wartawan mewawancarai sumber informasi/berita 4. Wartawan menyerahkan transkrip hasil wawancara ke Subbag Humas 5. Wartawan melakukan koreksi/menerima masukan hasil wawancara 6. Penerbitan berita
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari

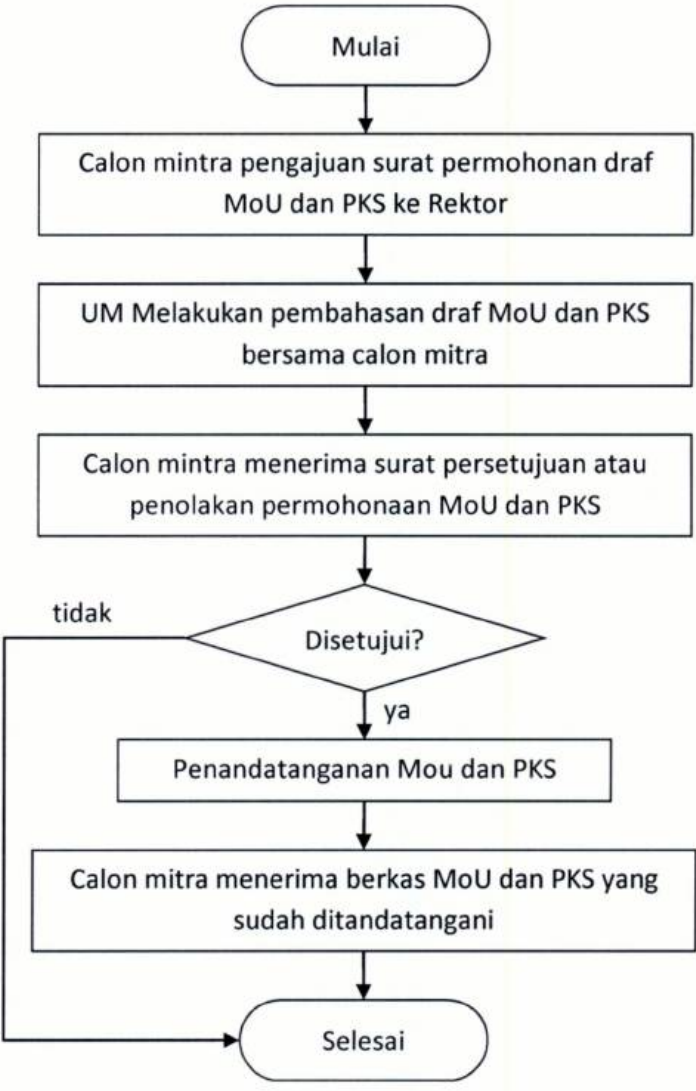
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Peliputan di Universitas Negeri Malang oleh Wartawan
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : ult@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1170 3. Petugas informasi dan pengaduan di ULT Gedung Graha Rektorat Lt.1 4. Media Sosial: <ol style="list-style-type: none"> a. Facebook: @informasi.UM b. Twitter: @UM_1954 c. Instagram: @UniversitasNegeriMalang

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	PP 61 Tahun 2010 tentang pelaksanaan UU no 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang penerima tamu 2. Komputer 3. Jaringan Internet 4. Buku tamu 5. Kartu tamu 6. Buku/File Notulen wawancara
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan pimpinan terkait informasi publik 2. Memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi 3. Memiliki kemampuan kerja di bidang jurnalistik 4. Memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi
4.	Pengawasan Internal	Kasubbag Humas, Kabag Humas dan Kerja Sama, Biro AKPIK, dan Wakil Rektor IV
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Pelaksana dan Kasubag Humas sebagai atasan langsung
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses yang cepat, akurat, sistematis, dan procedural. 2. Data/informasi/berita dari sumber yang kredibel dibidangnya yang dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya dan tidak tendensius atau bersifat memfitnah 3. Data dapat dipublikasikan secara umum
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang untuk memperoleh informasi bukan akses public secara umum 2. Transkrip hasil wawancara ditandatangani oleh pejabat yang berwenang 3. Akses internet dapat dilakukan dengan cepat, aman dan gratis
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PEMROSESAN PELAKSANAAN PENANDATANGANAN MEMORANDUM OF
UNDERSTANDING (MoU) DAN PERJANJIAN KERJA SAMA (PKS) DALAM MAUPUN
LUAR NEGERI
UNIVERSITAS NEGERI MALANG

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas (KTP/SIM/Paspor) 2. Akta Pendirian 3. NPWP 4. Profil Lembaga
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Calon mitra pengajuan surat permohonan draf MoU dan PKS ke Rektor] Step1 --> Step2[UM Melakukan pembahasan draf MoU dan PKS bersama calon mitra] Step2 --> Step3[Calon mitra menerima surat persetujuan atau penolakan permohonan MoU dan PKS] Step3 --> Decision{Disetujui?} Decision -- ya --> Step4[Penandatanganan Mou dan PKS] Decision -- tidak --> Step4 Step4 --> Step5[Calon mitra menerima berkas MoU dan PKS yang sudah ditandatangani] Step5 --> End([Selesai]) </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calon mitra mengajukan surat permohonan draf MoU dan PKS ke Rektor 2. UM melakukan pembahasan draf MoU dan PKS bersama dengan calon mitra 3. Calon mitra menerima surat persetujuan atau penolakan permohonan MoU dan PKS 4. Jika disetujui maka penandatanganan MoU dan PKS 5. Mitra menerima berkas MoU dan PKS yang sudah ditandatangani
3.	Jangka Waktu Pelayanan	30 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya

5.	Produk Layanan	Naskah MoU dan PKS
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : ult@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1170 3. Petugas informasi dan pengaduan di ULT Gedung Graha Rektorat Lt.1 4. Media Sosial Facebook: @informasi.UM Twitter: @UM_1954 Instagram: @UniversitasNegeriMalang

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Kerjasama di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meja dan kursi 2. Komputer, internet, dan telepon 3. Kertas khusus MoU dan PKS 4. Ruang penandatanganan MoU dan PKS 5. <i>Sound system, backdrop</i>, spanduk, souvenir 6. Plakat, baki, materai, stempel 7. Daftar hadir, konsumsi 8. Meja penandatanganan 9. Ruang penyimpanan dokumen 10. Printer, <i>Scanner</i> 11. Mesin fotokopi 12. Alat tulis: bolpoin pentel, tempat bolpoin, <i>pen holder</i>, pensil, spidol, stabillo, kertas HVS, map, ordner
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan yang berlaku bidang kerjasama 2. Menguasai teknologi informasi 3. Memahami tentang substansi kerjasama 4. Memahami bidang hukum 5. Memahami bidang protokoler
4.	Pengawasan Internal	Kasubbag Kerjasamaa, Kabag Kerjasama dan Humas, Kepala Biro AKPIK, dan WR IV
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	Terbitnya naskah MoU dan PKS
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Terbitnya naskah MoU dan PKS yang telah ditandatangani kedua belah pihak tersimpan dengan aman
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan dilakukan 1 kali dalam satu tahun.

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Calon Mitra membuat Surat permohonan rintisan Kerjasama kepada Rektor dengan melampirkan proposal kerjasama dengan dilampiri (KTP, akta pendirian, NPWP, profil lembaga)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Calon Mitra mengajukan surat permohonan rintisan kerjasama]) --> B[Calon mitra menunggu persetujuan MoU dan PKS dengan UM] B --> C[Rektor melalui Subbag Kerjasama memberi surat persetujuan / penolakan tentang bidang yang] C --> D[Pertemuan dengan calon mitra dengan UM untuk pembahasan yang akan dikerjasamakan] D --> E[Penandatanganan naskah MoU dan PKS] E --> F([Mitra menerima berkas MoU dan PKS yang sudah ditandatangani 2 pihak]) C -- Tidak memenuhi --> A C -- memenuhi --> D </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calon Mitra mengajukan surat permohonan rintisan kerjasama 2. Calon mitra menunggu persetujuan MoU dan PKS dengan UM 3. Rektor melalui Subbag Kerjasama memberi surat persetujuan komunikasi tentang bidang yang akan dikerjasamakan 4. Setuju : Pertemuan dengan calon mitra dengan UM untuk pembahasan yang akan dikerjasamakan <p style="text-align: center;">Penandatanganan naskah MoU dan PKS</p>

		Mitra menerima berkas MoU dan PKS yang sudah ditandatangani 2 pihak 5. Tidak setuju : membuat surat penolakan rintisan kerjasama
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 minggu s.d. 1 bulan
4.	Biaya/Tarif	Pembiayaan ditanggung oleh PNBPU
5.	Produk Layanan	Pemrosesan Pelaksanaan Rintisan Kerjasama
6.	Pengelolaan Pengaduan,	1. Email : ult@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1170 3. Kotak Saran 4. Petugas informasi dan pengaduan di ULT Gedung Graha Rektorat Lt.1

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang nomor 26 Tahun 2013 tentang Pedoman Kerjasama Institusional Universitas Negeri Malang.
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer, internet, dan telepon 2. Printer, Scanner 3. Mesin fotokopi 4. Alat tulis: bolpoin, pensil, spidol, stabillo, kertas HVS, map, ordner
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan yang berlaku bidang kerjasama 2. Menguasai teknologi informasi 3. Memahami tentang substansi kerjasama 4. Memahami bidang hukum
4.	Pengawasan Internal	Kasubbag Kerjasama, Kabag Kerjasama dan Humas, Wakil Rektor IV
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	Terbitnya naskah MoU dan PKS yang siap ditandatangani
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Naskah MoU dan PKS hanya peruntukan kedua belah pihak
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan dilakukan 1 kali dalam satu tahun.

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
IJIN PENGGUNAAN GEDUNG, TEMPAT PARKIR, LAPANGAN, DAN KENDARAAN
DINAS OLEH ORMAWA PADA HARI KERJA
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)**

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anggota Ormawa UM 2. Proposal Kegiatan yang ditandatangani WD III atau WR III 3. Kartu Mahasiswa (KM)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Anggota Ormawa mengajukan permohonan izin penggunaan kepada WR II dengan menyerahkan kelengkapan persyaratan] Step1 --> Decision{Disetujui} Decision -- tidak --> End([Selesai]) Decision -- ya --> Step2[Ormawa menerima Surat Ijin Penggunaan] Step2 --> Step3[Anggota ormawa menyerahkan KM sebagai jaminan] Step3 --> End </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anggota Ormawa mengajukan permohonan izin penggunaan kepada WR II dengan menyerahkan kelengkapan persyaratan 2. Ormawa menerima Surat Ijin Penggunaan 3. Anggota ormawa menyerahkan KM sebagai jaminan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Izin Penggunaan Gedung, Tempat Parkir, Lapangan, dan Kendaraan Dinas oleh Ormawa
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : birouk@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1113

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Rektor Nomor 13 Tahun 2010 tentang Pedoman Penggunaan Fasilitas Kampus Oleh Organisasi Kemahasiswaan (Ormawa) Universitas Negeri Malang (UM)
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop 2. Printer Kartu dan Kertas; 3. ATK 4. Buku agenda peminjaman dll.

3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki keterampilan menggunakan komputer 2. Memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi
4.	Pengawasan Internal	Kasubbag RT, Kabag UHTBMN, dan Kepala Biro Umum dan Keuangan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) Pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	Mendapatkan Pelayanan yang Cepat, tepat dalam proses Status kepastian ijin penggunaan Lapangan Parkir, Gedung, dan Kendaraan Dinas.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat Ijin Penggunaan yang dijamin keabsahannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Secara periodik Setiap 2 (dua) minggu sekali

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
IJIN PEMASANGAN SARANA PUBLIKASI (SPANDUK, BALIHO, DAN UMBUL-UMBUL)
DI UNIVERSITAS NEGERI MALANG

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Identitas (KTP/KM) 2. Melampirkan Surat Izin Kegiatan yang ditandatangani WR III, WD III, WD I, WR I, atau Wadir I 3. Sarana publikasi (spanduk, baliho, dan umbul-umbul)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Pemohon mengajukan permohonan izin pemasangan] B --> C[Pemohon menerima surat izin pemasangan atau penolakan] C --> D{Disetujui} D -- ya --> E[Pengguna melakukan pemasangan media publikasi] D -- tidak --> F([Selesai]) E --> F </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan izin pemasangan 2. Pemohon menerima surat izin pemasangan atau penolakan 3. Pemasangan media publikasi oleh pengguna
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) hari
4.	Biaya/Tarif	1. Tidak dipungut biaya untuk kegiatan tanpa sponsor 2. Rp100.000,- per kegiatan untuk kegiatan yang mendapatkan sponsor
5.	Produk Layanan	Pengesahan pada sarana publikasi
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : birouk@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1113

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Rektor Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penataan dan Penertiban Pemasangan Sarana Publikasi di Universitas Negeri Malang
2.	Sarana dan Prasarana	1. Kertas stiker 2. Spidol 3. 8 titik tempat pemasangan spanduk 4. 6 titik tempat baliho 5. 100 titik tempat pemasangan umbul-umbul
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki keterampilan menggunakan Komputer 2. Memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi
4.	Pengawasan Internal	Kasubag Rumah Tangga, Kabag UHTBMN
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Mendapatkan surat izin pelayanan pemasangan sarana publikasi Memberikan layanan sesuai dengan standar pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Sarana publikasi tidak dilepas sebelum masanya berakhir
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan setiap 1 minggu sekali

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan Ijin Sewa Gedung atau lahan kepada Rektor 2. SIUP 3. NPWP 4. KTP pemohon
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pemohon mengajukan permohonan ijin kepada Rektor melalui Subbag Rumah Tangga] --> B[Pemohon menunggu jawaban dari pihak UM] B --> C[Pemohon mengambil surat Balasan] C --> D{Disetujui?} D -- tidak --> A D -- ya --> E[Memperlajari naskah MoU] E --> F[Penandatanganan MoU] F --> G[Membayar kontribusi sewa] G --> H[Pengambilan naskah MoU] </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mitra Kerja mengajukan Surat Permohonan Ijin Sewa kepada Rektor 2. Petugas Subbag RT memeriksa kelengkapan dan Surat Ijin Sewa Gedung atau; 3. Mitra Kerja menandatangani Perjanjian Sewa dan melakukan pembayaran sewa ke Rekening Rektor. 4. Mitra membayar kontribusi sewa 5. Pengambilan naskah MoU
3.	Jangka Waktu Pelayanan	14 (empat belas) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan Tarif SBM UM tahun berjalan
5.	Produk Layanan	Pemanfaatan Aset oleh Mitra Kerja

6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Email : birouk@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1113 3. Kotak Saran 4. Petugas informasi dan pengaduan di ULT Gedung Graha Rektorat Lt.1
----	---	---

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Rektor tentang Pusat Bisnis
2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang penandatanganan MoU 2. Komputer 3. Printer 4. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Paham tentang perjanjian dan MoU 2. Memiliki keahlian berkomunikasi
4.	Pengawasan Internal	Kasubbag RT, Kabag UHTBMN, Kepala Biro UK, dan Wakil Rektor II
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Surat izin langsung berlaku setelah ditandatangani
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Tempat yang disewa dijamin keamanannya oleh pihak keamanan kampus
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan secara periodik 1 (satu) bulan sekali

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. KTM 2. Bukti Pembayaran Pendidikan 3. Kartu Proses Penjejukan Lulusan (KPPL) dari Subbag Akademik dan Evaluasi BAKPIK telah diisi dan ditandatangani oleh Dosen Penasehat Akademik dan Ketua Jurusan yang bersangkutan. 4. Surat Keputusan Yudisium.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Mahasiswa meyerahkan persyaratan ke bagian PNBP UM] --> B[Bendahara Penerimaan membuat tagihan] B --> C[Mahasiswa melakukan pembayaran pada bank] C --> D[Mahasiswa menerima bukti pembayaran dari bank] D --> E[Mahasiswa menerima validasi KPPL dari petugas] E -- Ada tunggakan --> B E -- lunas --> A </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengajukan validasi KPPL dengan menyerahkan Kartu Proses Penjejukan Lulusan (KPPL) yang telah ditandatangani oleh Ketua Jurusan dan Penasihat Akademik yang bersangkutan pada Loker Layanan Penjejukan dan menunjukkan KTM dan SK Yudisium. 2. Petugas Loker menerima, memeriksa KPPL dan memverifikasine history pembayaran secara online 3. Apabila Lunas Mahasiswa menerima validasi KPPL, dan apabila ada hutang biaya pendidikan: <ol style="list-style-type: none"> a. Mahasiswa menerima tagihan sejumlah hutang dari Petugas Loker b. Mahasiswa melakukan pembayaran sejumlah hutang pada Bank;

		<p>c. Mahasiswa menunjukkan bukti pembayaran hutang biaya pendidikan.</p> <p>4. Mahasiswa menerima KPPL yang telah ditandatangani dan divalidasi/stempel petugas.</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Penjejukan Kelulusan Lunas Biaya Pendidikan
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>1. Email : keuangan@um.ac.id</p> <p>2. Telp : 0341-551312 psw.1117</p>

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Rektor Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pendidikan Universitas Negeri Malang
2.	Sarana dan Prasarana	<p>1. Stempel</p> <p>2. Ruang Tunggu</p> <p>3. Kursi Tunggu</p> <p>4. Komputer</p> <p>5. Printer</p> <p>6. ATK</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memiliki sikap jujur, cekatan, mampu berkomunikasi dengan baik</p> <p>2. Mampu mengoperasikan komputer</p>
4.	Pengawasan Internal	Kasubbag PNPB, Kabag Keuangan, Kepala Biro UK, Wakil Rektor II
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Mendapatkan validasi dengan cepat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Data dijamin kerahasiaannya</p> <p>2. Keselamatan pemohon saat mendapat layanan dijamin oleh pihak keamanan kampus</p>
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Minimal 1(satu) bulan sekali

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PERMOHONANAN PRAKTIK KERJA INDUSTRI/LAPANGAN SISWA SMK
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)**

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan Praktik Kerja Industri/Lapangan kepada Rektor dari sekolah kepada Rektor dengan melampirkan jumlah peserta, nama, program keahlian, dan waktu pelaksanaan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A[Sekolah mengajukan surat permohonan siswa prakerin kepada Rektor UM] --> B[Sekolah menunggu surat balasan persetujuan dari UM] B -- setuju --> C[Sekolah menerima surat balasan] C -- ditolak --> A </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sekolah Menengah Kejuruan (asal siswa) mengajukan surat permohonan praktik kerja industri/Lapangan kepada Rektor UM (dengan menginformasikan jumlah, nama, dan program keahlian siswa praktik). 2. Sekolah menunggu persetujuan pengajuan siswa Prakerin 3. Subbag kumtalamembuat surat persetujuan/penolakan 4. Sekolah menerimma surat balasan
	Jangka Waktu Pelayanan	1 (satu) jam
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Terbitnya surat persetujuan praktek
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Email : kumtala@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1115

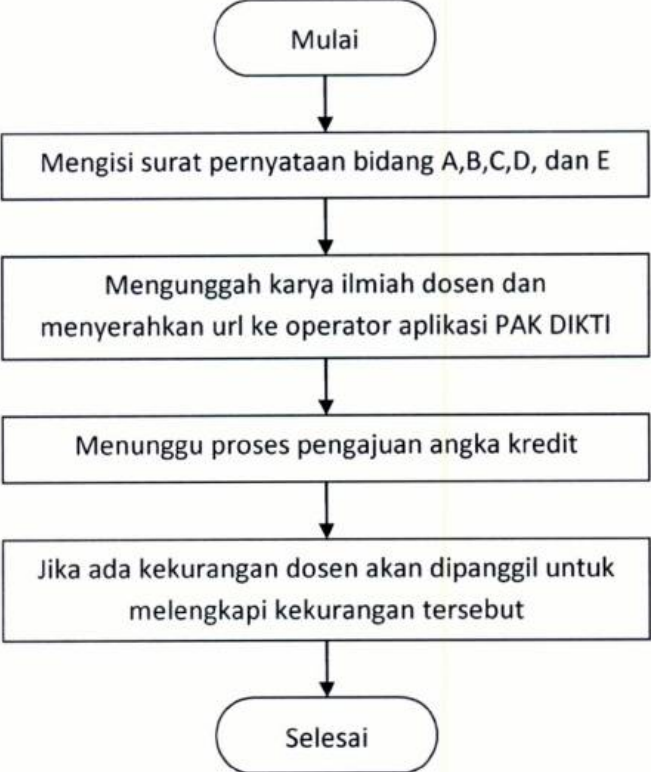
B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Rektor Nomor 46 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas Biro, Bagian dan Sub Bagian di Universitas Negeri Malang
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan kelengkapannya 2. Alat tulis
3.	Kompetensi Pelaksana	Cekatan dan ramah
4.	Pengawasan Internal	Kasubag Kumtala, Kabag UHTBMN
5.	Jumlah Pelaksana	1 pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	Mendapatkan kepastian penempatan siswa praktek

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Surat permohonan dijamin tidak hilang dan diproses dengan cepat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dilakukan 1 bulan sekali

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
USULAN KJ/KP JABATAN AKADEMIK DOSEN (ASISTEN AHLI DAN LEKTOR)
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karpeg, SK CPNS, SK PNS, SKP 2 (dua) tahun terakhir, legalisir ijazah dan transkrip pendidikan terakhir, SK tugas belajar/SK surat izin belajar) 2. PAK terakhir 3. Memiliki angka kredit yang cukup 4. Surat pengantar usulan dari pimpinan fakultas 5. Surat keterangan keabsahan karya ilmiah 6. Format DUPAK dan lampirannya 7. Format <i>peer review</i> 8. Melengkapi berkas bidang A, B, C, D, E (Pendidikan, Pengajaran, Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat dan unsur Penunjang) 9. Pendukung administrasi masing-masing rangkap 3 (tiga)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Mengisi surat pernyataan bidang A,B,C,D, dan E] B --> C[Mengunggah karya ilmiah dosen dan menyerahkan url ke operator aplikasi PAK DIKTI] C --> D[Menunggu proses pengajuan angka kredit] D --> E[Jika ada kekurangan dosen akan dipanggil untuk melengkapi kekurangan tersebut] E --> F([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi surat pernyataan bidang A,B,C,D, dan E 2. Mengunggah karya ilmiah dosen dan menyerahkan url ke operator aplikasi PAK DIKTI 3. Menunggu proses pengajuan angka kredit 4. Jika ada kekurangan dosen akan dipanggil untuk melengkapi kekurangan tersebut
	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) bulan

4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Usulan KJ/KP Jabatan Akademik Dosen (Asisten Ahli Dan Lektor
6.	Pengelolaan Pengaduan, Saran, dan Masukan	1. Email : kepegawaian@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1170

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan BKN
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan jaringan internet 2. Printer 3. Scanner 4. Mesin fotokopi 5. Stepler 6. Snelhecter map 7. Perforator/pembolong kertas 8. Telepon dan faksimile 9. Bantex file serta ruang penyimpanan dokumen
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang peraturan dan kebijakan bidang akademik dan kepegawaian, tri dharma/karya ilmiah dosen 2. Memiliki keterampilan menggunakan Ms Office dan teknologi informasi 3. Memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan dan integritas yang tinggi
4.	Pengawasan Internal	Kasubag Tenaga Akademik, Kabag Kepegawaian, Kepala Biro UK, Wakil Rektor II
5.	Jumlah Pelaksana	1 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penempatan siswa prakerin di unit terkait sampai dengan terbit sertifikat untuk penilaian
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan oleh pihak keamanan kampus
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Monitoring dilakukan setiap 2 minggu sekali

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
IZIN BELAJAR DAN TUGAS BELAJAR
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)**

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Permohonan Ijin Belajar dari pemohon 2. Surat Pernyataan (Proses belajar tidak mengganggu pekerjaan kantor) 3. Surat Pernyataan (Menerangkan TMT CPNS, PNS dan mulai kuliah) 4. SK CPNS 5. SK PNS 6. Fotokopi SKMT 7. DP3 2 tahun terakhir 8. Mencetak surat keterangan diterima dari kampus dan profil perguruan tinggi asli 9. Jadwal asli
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Unit kerja (Kepegawaian) menerima surat pengajuan izin belajar/tugas belajar] Step1 --> Step2[Unit kerja (Kepegawaian) menerima surat pengajuan izin belajar/tugas belajar] Step2 --> Step3[Pemohon menunggu persetujuan permohonan izin belajar/tugas belajar oleh Wakil Rektor II] Step3 --> Step4[pemohon menerima pemberitahuan persetujuan izin/tugas belajar dari WR II melalui kepegawaian] Step4 --> Step5[Pemohon menyerahkan kelengkapan persyaratan kepada unit kepegawaian] Step5 --> Step6[Pemohon menerima penerbitan surat izin/tugas belajar] Step6 --> End([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat surat permohonan izin/tugas belajar kepada Wakil Rektor II dan menyerahkan ke unit Kepegawaian 2. Kepegawaian menerima surat permohonan izin dari pemohon

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Pemohon menunggu persetujuan izin belajar dari WR II 4. Pemohon menerima pemberitahuan persetujuan izin/tugas belajar dari WR II melalui kepegawaian 5. Pemohon menyerahkan kelengkapan persyaratan 6. Pemohon menerima penerbitan surat izin/tugas belajar
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Surat Ijin Belajar/Tugas Belajar
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : kepegawaian@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1118

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 30 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Malang (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 493); 2. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2012 tentang Statuta Universitas Negeri Malang (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 1136); 3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 98 Tahun 2016 Tentang Pemberian Kuasa dan Delegasi Wewenang Kepegawaian; 4. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pemberian Tugas Belajar dan Izin Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil.
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan internet 2. Ruang penyimpanan dokumen 3. Printer 4. Scanner 5. Alat tulis : ballpoin, pensil, stapler, stabilo, kertas hvs, map plastic, odner,
3.	Kompetensi SDM Pelaksana	Memahami Pemrosesan Ijin Belajar dan Tugas Belajar
4.	Pengawasan Internal	Kasubbag T. Akademik, Kabag Kepegawaian, Kepala Biro Umum dan Keuangan, Wakil Rektor II
5.	Jumlah Pelaksana	3 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Mendapatkan kepastian persetujuan atau penolakan permohonan izin belajar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di tingkat fakultas dan universitas
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan atas permohonan Pegawai

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
IZIN PERJALANAN DINAS KE LUAR NEGERI
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)**

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undangan kegiatan/LoA/Invitation Letter dan Jadwal Kegiatan 2. Fotokopi KTP 3. Fotokopi Paspor 4. Daftar Riwayat Hidup (singkat untuk PDLN)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Mengajukan permohonan ke Pimpinan Unit Kerja] B --> C[Memonitor pengajuan secara online] C --> D[Menerima surat persetujuan/penolakan dari setneg] D --> E([Selesai]) </pre> </div> <p>Garis besar dan prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan permohonan perjalanan dinas ke Pimpinan Unit Kerja 2. Memonitor pengajuan secara online di laman: http://setneg.go.id 3. Menerima Surat Persetujuan atau Penolakan dari setneg
3.	Jangka Waktu Pelayanan	21 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Surat Persetujuan PDLN dari Sekretariat Negara (SP Setneg)
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telephone : (+62341) 584-759 2. Fax: (+62341) 584-759 3. E-mail: oia@um.ac.id

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permen Setneg No. 11 Tahun 2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri 2. PMK No. 164 Tahun 2015 3. PMK No. 227 Tahun 2016
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan internet 2. Ruang penyimpanan dokumen 3. Printer 4. Scanner 5. Mesin fotokopi 6. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan yang berlaku bidang keimigrasian dan perizinan PDLN 2. Menguasai teknologi informasi 3. Memahami tentang substansi kerjasama

		4. Memahami bidang hukum
4.	Pengawasan Internal	Kasubag Kerjasama, Kabag Kerjasama dan Humas, Direktur HI
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Terbitnya hasil permohonan izin PDLN (SP Setneg)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Civitas akademika UM yang mendapatkan SP Setneg: <ol style="list-style-type: none"> 1. diizinkan melakukan PDLN 2. sebagai salah bukti pendukung setelah pelaksanaan kegiatan 3. untuk pertanggungjawaban penggunaan uang Negara (APBN) 4. Salah satu persyaratan dalam penyetaraan ijazah bagi yang melakukan tugas belajar
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan dilakukan 1 kali dalam satu tahun.

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paspor 2. Pass Photo 4 x 6 = 2 lembar 3. Curriculum Vitae 4. Surat Jaminan Keuangan/<i>Financial Guarantee Statement (Personal Funding/ Sponsor)</i> 5. Surat Pernyataan tidak bekerja, berpolitik, dan mematuhi peraturan perundangan di Indonesia, bermeterai Rp 6.000,- 6. Surat Kesehatan (<i>Medical Statement</i>) 7. Ijazah dan Transkrip 8. Surat pernyataan pembiayaan: <ol style="list-style-type: none"> a. surat pernyataan pembiayaan dari sponsor untuk program beasiswa b. surat pernyataan pembiayaan sendiri untuk program reguler
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD Start([Mulai]) --> Step1[Pemohon menyerahkan kelengkapan berkas pendaftaran ke HI] Step1 --> Step2[Pemohon menunggu pengumuman pelaksanaan seleksi] Step2 --> Step3[Pemohon mengikuti proses seleksi] Step3 --> Step4[Pemohon melihat pengumuman] Step4 --> Decision{Lulu} Decision -- Ya --> Step5[Menerima LoA] Decision -- Tidak --> End([Selesai]) Step5 --> End </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan kelengkapan berkas pendaftaran ke Hubungan Internasional dengan mengirim atau datang langsung 2. Pemohon menunggu pengumuman pelaksanaan seleksi 3. Pemohon mengikuti proses seleksi di Fakultas/ Pascasarjana/BIPA 4. Pemohon menerima LoA (Letter of Acceptance) dari unit HI

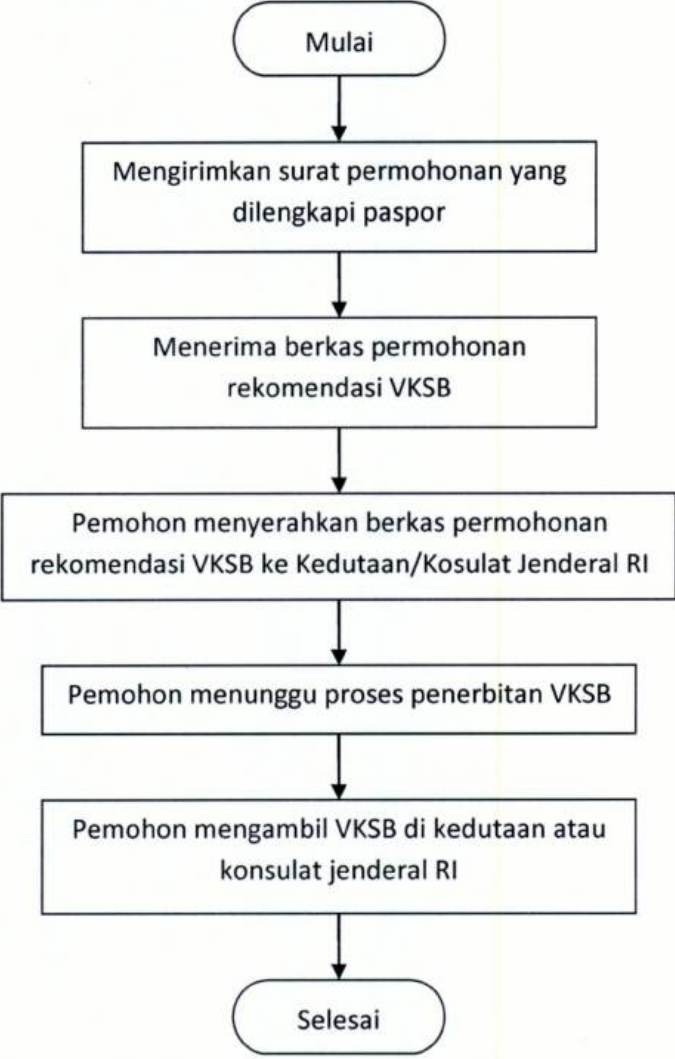
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Pengajuan permohonan sampai dengan terbitnya <i>LoA</i> membutuhkan waktu: 15 s.d. 30 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Terbitnya <i>LoA</i> (Letter of Acceptance) tanda lulus seleksi izin belajar
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Telephone : (+62341) 584-759 2. Fax: (+62341) 584-759 3. E-mail: oia@um.ac.id

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 60/DIKTI/Kep/2000 tentang Petunjuk Pelaksanaan Persyaratan dan prosedur izin belajar bagi calon mahasiswa warga negara asing yang akan mengikuti pendidikan pada perguruan tinggi di Indonesia. 2. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 25 Tahun 2007 tentang persyaratan dan prosedur bagi warga Negara asing untuk menjadi mahasiswa pada perguruan tinggi di Indonesia. 3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi nomor 15 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kelola Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. 4. Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang nomor 26 Tahun 2013 tentang Pedoman Kerjasama Instiusional Universitas Negeri Malang 5. Peraturan tentang Keimigrasian
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan internet 2. Ruang penyimpanan dokumen 3. Printer 4. Scanner 5. Mesin fotokopi 6. Alat tulis : bolpoint, pensil, stapler, stabilo, kertas hvs, map plastic, odner,
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan yang berlaku bidang keimigrasian 2. Menguasai teknologi informasi 3. Memahami tentang substansi kerjasama 4. Memahami bidang hukum
4.	Pengawasan Internal	Direktur HI
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) pelaksana
6.	Jaminan Pelayanan	Mendapatkan informasi yang akurat dari petugas maupun di web hubungan internasional Pelayanan yang tepat waktu sesuai standar pelayanan
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data mahasiswa dijamin kerahasiaannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan dilakukan 1 kali dalam satu tahun.

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
SURAT REKOMENDASI VISA KUNJUNGAN SOSIAL BUDAYA (VKSB)
BAGI MAHASISWA ASING DI UM
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)**

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Paspor 2. Bukti Mendaftar sebagai calon mahasiswa UM/LoA/Izin Belajar 3. LOA
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Mengirimkan surat permohonan yang dilengkapi paspor] B --> C[Menerima berkas permohonan rekomendasi VKSB] C --> D[Pemohon menyerahkan berkas permohonan rekomendasi VKSB ke Kedutaan/Konsulat Jenderal RI] D --> E[Pemohon menunggu proses penerbitan VKSB] E --> F[Pemohon mengambil VKSB di kedutaan atau konsulat jenderal RI] F --> G([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengirimkan surat permohonan dilengkapi dengan fotokopi paspor 2. Pemohon menerima berkas permohonan rekomendasi VKSB beserta persyaratannya 3. Pemohon membawa berkas permohonan VKSB beserta persyaratannya datang ke Kedutaan/Konsulat Jenderal RI mengajukan permohonan VKSB 4. Pemohon menunggu proses permohonan dan penerbitan VKSB dari Kedutaan/Konsulat Jenderal RI 5. Pemohon mengambil/menerima VKSB dari kedutaan atau konsulat jenderal
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Surat Rekomendasi Visa Kunjungan Sosial Budaya (VKSB) Bagi Mahasiswa Asing Di UM

6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Telephone : (+62341) 584-759 2. Fax: (+62341) 584-759 3. Email: oia@um.ac.id

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 60/DIKTI/Kep/2000 tentang Petunjuk Pelaksanaan Persyaratan dan prosedur izin belajar bagi calon mahasiswa warga negara asing yang akan mengikuti pendidikan pada perguruan tinggi di Indonesia. 2. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 25 Tahun 2007 tentang persyaratan dan prosedur bagi warga Negara asing untuk menjadi mahasiswa pada perguruan tinggi di Indonesia. 3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi nomor 15 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kelola Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. 4. Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang nomor 26 Tahun 2013 tentang Pedoman Kerjasama Institusional Universitas Negeri Malang 5. Peraturan tentang Keimigrasian
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan internet 2. Ruang penyimpanan dokumen 3. Printer 4. Scanner 5. Mesin fotokopi 6. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan yang berlaku bidang keimigrasian 2. Menguasai teknologi informasi 3. Memahami tentang substansi kerjasama 4. Memahami bidang hukum
4.	Pengawasan Internal	Kasubag Kerjasama, Kabag Kerjasama dan Humas, Direktur HI, Kepala Biro AKPIK
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Terbitnya Rekomendasi Permohonan VKSB
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	-
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan dilakukan 1 kali dalam satu tahun.

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGURUSAN PERPANJANGAN IZIN TINGGAL TERBATAS (ITAS)
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)**

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Passpor 2. KITAS 3. SKTT (Surat Keterangan Tempat Tinggal)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke HI] B --> C[Menunggu jadwal pelaksanaan foto dan perekaman biometrik] C --> D[Pelaksanaan pemotretan dan perekaman biometrik di Kanim Kelas I Malang] D --> E[Pemohon menerima hasil perpajakan ITAS dari HI] E --> F([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ITAS ke HI 2. Menunggu jadwal pelaksanaan foto dan perekaman biometrik 3. Pelaksanaan pemotretan dan perekaman biometrik di Kanim Kelas I Malang 4. Pemohon menerima hasil perpajakan ITAS dari HI
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari
4.	Biaya/Tarif	Sesuai dengan peraturan yang berlaku
5.	Produk Layanan	Pengurusan Perpanjangan Izin Tinggal Terbatas (ITK)
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telephone : (+62341) 584-759 2. Fax: (+62341) 584-759 3. E-mail: oia@um.ac.id

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 60/DIKTI/Kep/2000 tentang Petunjuk Pelaksanaan Persyaratan dan prosedur izin belajar bagi calon mahasiswa warga negara asing yang akan mengikuti pendidikan pada perguruan tinggi di Indonesia.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 25 Tahun 2007 tentang persyaratan dan prosedur bagi warga Negara asing untuk menjadi mahasiswa pada perguruan tinggi di Indonesia. 3. Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang nomor 26 Tahun 2013 tentang Pedoman Kerjasama Institusional Universitas Negeri Malang 4. Peraturan tentang Keimigrasian
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan internet 2. Ruang penyimpanan dokumen 3. Printer 4. Scanner 5. Mesin fotokopi 6. Alat tulis : ballpoin, pensil, stapler, stabilo, kertas hvs, map plastic, odner,
3.	Kompetensi SDM Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan yang berlaku bidang keimigrasian 2. Menguasai teknologi informasi 3. Memahami tentang substansi kerjasama 4. Memahami bidang hukum
4.	Pengawasan Internal	Kasubag Kerjasama, Kabag Kerjasama dan Humas, Direktur HI, Kepala Biro AKPIK
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Perpanjangan ITK
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	-
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan dilakukan 1 kali dalam satu tahun.

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Paspor 2. Materai Rp 6.000,-
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke HI] B --> C[Menunggu jadwal pelaksanaan foto dan perekaman biometrik] C --> D[Pelaksanaan pemotretan dan perekaman biometrik di Kanim Kelas I Malang] D --> E[Pemohon menerima hasil perpajakan ITK dari HI] E --> F([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ITK ke HI 2. Menunggu jadwal pelaksanaan foto dan perekaman biometrik 3. Pelaksanaan pemotretan dan perekaman biometrik di Kanim Kelas I Malang 4. Pemohon menerima hasil perpajakan ITK dari HI
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Memfasilitasi pengurusan izin tinggal kunjungan (ITK) sampai selesai
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Telephone : (+62341) 584-759 2. Fax: (+62341) 584-759 3. Email: oia@um.ac.id

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 60/DIKTI/Kep/2000 tentang Petunjuk Pelaksanaan Persyaratan dan prosedur izin belajar bagi calon mahasiswa warga negara asing yang akan mengikuti pendidikan pada perguruan tinggi di Indonesia. 2. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 25 Tahun 2007 tentang persyaratan dan prosedur

		<p>bagi warga Negara asing untuk menjadi mahasiswa pada perguruan tinggi di Indonesia.</p> <p>3. Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang nomor 26 Tahun 2013 tentang Pedoman Kerjasama Institusional Universitas Negeri Malang</p> <p>4. Peraturan tentang Keimigrasian</p>
2.	Sarana dan Prasarana	<p>1. Komputer dan internet</p> <p>2. Ruang penyimpanan dokumen</p> <p>3. Printer</p> <p>4. Scanner</p> <p>5. Mesin fotokopi</p> <p>6. ATK</p>
3.	Kompetensi SDM Pelaksana	<p>1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan yang berlaku bidang keimigrasian</p> <p>2. Menguasai teknologi informasi</p> <p>3. Memahami tentang substansi kerjasama</p> <p>4. Memahami bidang hukum</p>
4.	Pengawasan Internal	Kasubag Kerjasama, Kabag Kerjasama dan Humas, Direktur HI, Kepala Biro AKPIK
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Terbitnya Izin Belajar
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	-
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan dilakukan 1 kali dalam satu tahun.

A. Service Delivery

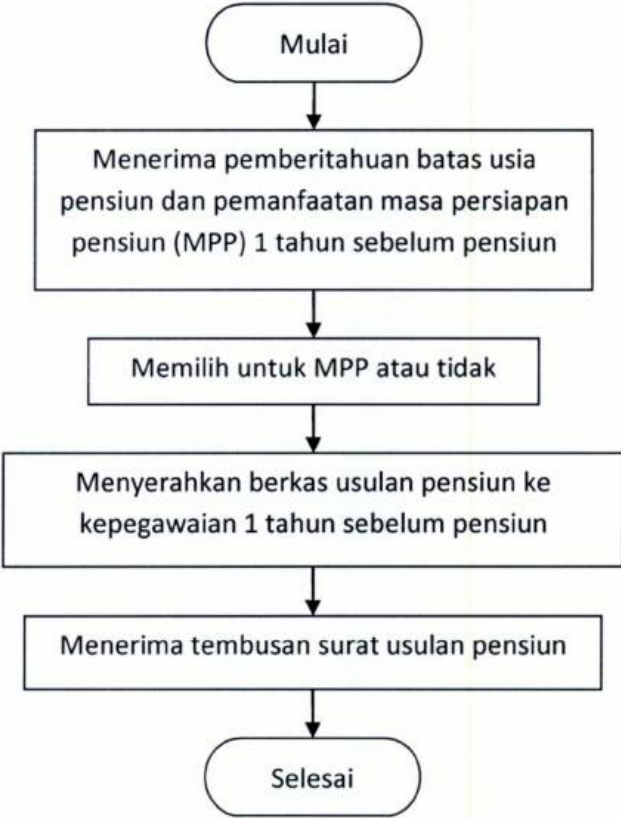
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Passpor 2. Surat Permohonan Alih Status ITK ke ITAS 3. Materi Rp 6.000,- 4. Surat Izin Belajar
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Pemohon menyerahkan berkas persyaratan ke HI] B --> C[Menunggu jadwal pelaksanaan foto dan perekaman biometrik] C --> D[Pelaksanaan pemotretan dan perekaman biometrik di Kanim Kelas I Malang] D --> E[Pemohon menerima ITAS dalam bentuk elektronik melalui email] E --> F([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan alih status dari ITK menjadi ITAS ke HI 2. Menunggu jadwal pelaksanaan foto dan perekaman biometrik 3. Pelaksanaan pemotretan dan perekaman biometrik di Kanim Kelas I Malang 4. Pemohon menerima ITAS dalam bentuk elektronik melalui email
3.	Jangka Waktu Pelayanan	Proses Pengurusan Alih Status ITK (Izin Tinggal Kunjungan) ke ITAS (Izin Tinggal Sementara) membutuhkan waktu: 30 s.d. 60 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Pengurusan Alih Status ITK Ke Itas
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telephone : (+62341) 584-759 2. Fax: (+62341) 584-759 3. Email: oia@um.ac.id

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 60/DIKTI/Kep/2000 tentang Petunjuk Pelaksanaan Persyaratan dan prosedur izin belajar bagi calon mahasiswa warga negara asing yang akan mengikuti pendidikan pada perguruan tinggi di Indonesia.

		<ol style="list-style-type: none"> 2. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 25 Tahun 2007 tentang persyaratan dan prosedur bagi warga Negara asing untuk menjadi mahasiswa pada perguruan tinggi di Indonesia. 3. Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang nomor 26 Tahun 2013 tentang Pedoman Kerjasama Institusional Universitas Negeri Malang 4. Peraturan tentang Keimigrasian
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer dan internet 2. Ruang penyimpanan dokumen 3. Printer 4. Scanner 5. Mesin fotokopi 6. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan tentang peraturan yang berlaku bidang keimigrasian 2. Menguasai teknologi informasi 3. Memahami tentang substansi kerjasama 4. Memahami bidang hukum
4.	Pengawasan Internal	Kasubag Kerjasama, Kabag Kerjasama dan Humas, Direktur HI, Kepala Biro AKPIK
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Terbitnya Izin Tinggal Terbatas (ITAS)
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Mahasiswa yang telah menerima ITAS dapat keluar dan masuk lagi ke Indonesia mempunyai izin tinggal sementara sesuai dengan ketentuan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan dilakukan 1 kali dalam satu tahun.

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto kopi SK CPNS 2. Foto kopi SK pangkat dan jabatan akademik/tertentu terakhir 3. Pas foto berwarna 4 x 6 (12 lembar) 4. Pas foto suami/istri berwarna 4 x 6 (12 lembar) 5. Fotokopi surat nikah dilegalisir 6. Fotokopi akte kelahiran anak dilegalisasi 7. Fotokopi KARPEG 8. Fotokopi buku rekening bank 9. SKP 2 tahun terakhir 10. Surat pernyataan tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin tingkat sedang dan berat dari pimpinan unit kerja 11. Surat pernyataan masih kuliah untuk anak yang bertanggung
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Menerima pemberitahuan batas usia pensiun dan pemanfaatan masa persiapan pensiun (MPP) 1 tahun sebelum pensiun] B --> C[Memilih untuk MPP atau tidak] C --> D[Menyerahkan berkas usulan pensiun ke kepegawaian 1 tahun sebelum pensiun] D --> E[Menerima tembusan surat usulan pensiun] E --> F([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima pemberitahuan batas usia pensiun dan pemanfaatan masa persiapan pensiun (MPP) 1 tahun sebelum pensiun 2. Memilih untuk MPP atau tidak 3. Menyerahkan berkas usulan pensiun ke kepegawaian 1 tahun sebelum pensiun 4. Menerima tembusan surat usulan pensiun
3.	Jangka Waktu Pelayanan	7 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya

5.	Produk Layanan	Usulan SK Pensiun
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : kepegawaian@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1118 3. WA/SMS/Telp : 081217066509

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Surat Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor K.26-30/V.7-3/99 Tanggal 17 Januari 2014 tentang Batas Usia Pensiun Pegawai Negeri Sipil;
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan internet 2. Ruang penyimpanan dokumen 3. Printer 4. Scanner 5. Mesin fotokopi 6. ATK
3.	Kompetensi SDM Pelaksana	1. Memahami aturan kepegawaian 2. Memahami proses Pensiun PNS 3. Memahami tugas dan fungsi Bagian Kepegawaian
4.	Pengawasan Internal	Kasubag Tenaga Akademik/Kasubag Tenaga Administrasi, Kabag Kepegawaian, Kepala Biro Umum dan Keuangan, Wakil Rektor II
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. PNS mendapat informasi yang akurat 2. Proses pengurusan mudah, cepat dan tertib
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	-
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan 1 kali dalam 1 tahun di akhir tahun

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Laporan Kehilangan dari Kepolisian (apabila hilang) atau surat pernyataan rusak (apabila rusak) 2. Surat Pernyataan Kehilangan dengan materai Rp. 6000,- 3. Fotokopi Ijazah
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Pemohon mengajukan permohonan penggantian ijazah dengan membawa persyaratan] B --> C[Pemohon membayar biaya pengganti] C --> D[Pemohon menerima bukti pembayaran] D --> E[Pemohon menerima duplikat ijazah atau surat keterangan ijazah] E --> F([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permohonan penggantian ijazah dengan membawa persyaratan 2. Pemohon membayar biaya pengganti 3. Pemohon menerima bukti pembayaran 4. Pemohon menerima duplikat ijazah atau surat keterangan ijazah
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari
4.	Biaya/Tarif	Rp.100.000,-
5.	Produk Layanan	Duplikat ijazah yang sudah di bubuhi pengesahan
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : akademik.evaluasi@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1417

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 Pasal 10 tanggal 20 Agustus 2014 tentang keterangan pengganti ijazah, akta mengajar, transkrip karena hilang atau musnah 2. Peraturan Rektor tentang Standar Biaya Masukan Lainnya

2.	Sarana dan Prasarana	1. Ruang tunggu 2. Kursi tunggu 3. Loker untuk pemohon
3.	Kompetensi Pelaksana	Memahami proses Penggantian Ijazah
4.	Pengawasan Internal	Kasubag Akademik dan Evaluasi, Kabag Akademik, Kepala Biro AKPIK
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di tingkat fakultas dan universitas
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Data alumni dijamin kerahasiaannya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali setiap tahunnya pada akhir semester genap

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki Kartu Mahasiswa UM 2. Melampirkan fotokopi KHS 3. Penjejukan mutasi keluar (bebas tanggungan)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A([Mulai]) --> B[Pemohon membuat surat permohonan pengunduran diri/pindah Kepada WR I] B --> C[Pemohon menyerahkan surat permohonan pengunduran diri/pindah pada Unit (Subbag AE)] C --> D[Unit menerima berkas permohonan] D --> E[Pemohon menunggu proses] E --> F[Pemohon menerima surat mutasi Keluar/Pindah oses] F --> G([Selesai]) </pre> </div> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat surat permohonan pengunduran diri/pindah yang ditujukan kepada Wakil Rektor I UM dengan menyebutkan alasan kepindahan/ pengunduran diri yang dilampiri Kartu Mahasiswa dan fotokopi KHS 2. Pemohon menunggu proses 3. Pemohon menerima surat keterangan mutasi Keluar/Pindah
3.	Jangka Waktu Pelayanan	5 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Surat keterangan mutasi keluar
6.	Pengelolaan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Email : akademik.evaluasi@um.ac.id 2. Telp : 0341-551312 psw.1417

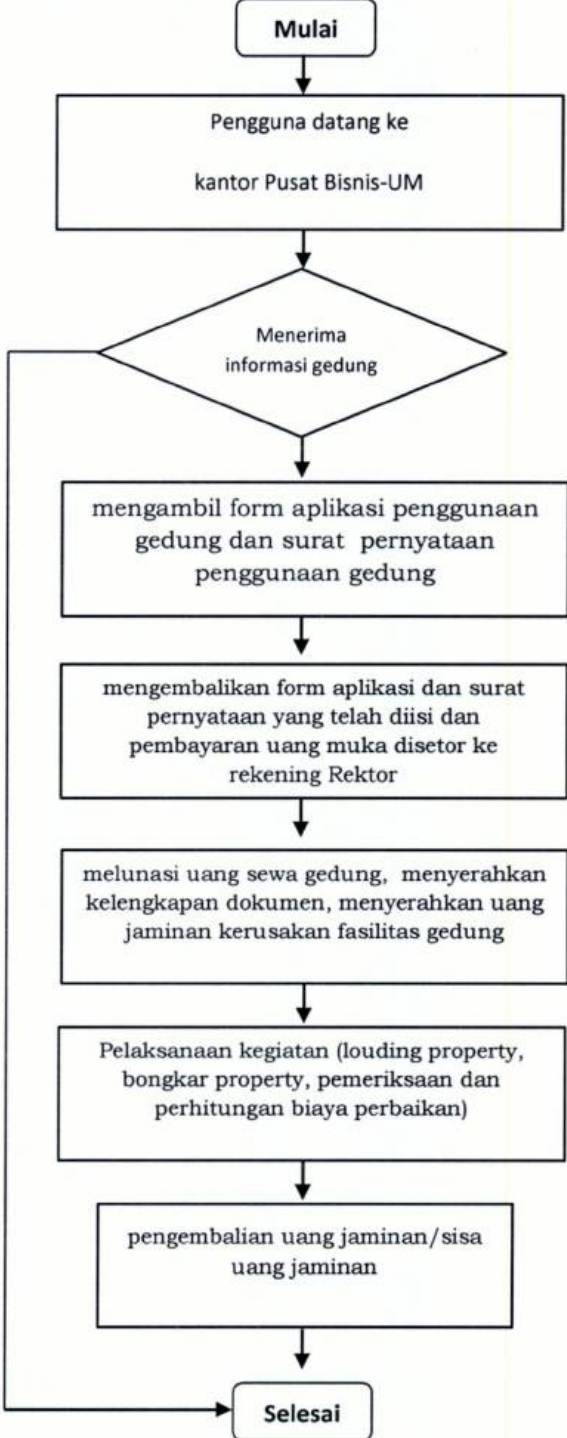
B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Rektor tentang Pedoman Pendidikan UM
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gedung/ruang tempat pengajuan permohonan; 2. Meja dan Kursi untuk pemohon; 3. Loker untuk pemohon

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengetahuan dasar tentang aturan dan tatacara mutasi keluar 2. Memiliki sikap santun, jujur, cerdas, ketelitian, kesabaran, kecekatan, keramahan dan integritas yang tinggi.
4.	Pengawasan Internal	Kasubag AE, Kabag Akademik, Kepala Biro AKPIK, WR I
5.	Jumlah Pelaksana	2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Proses penerbitan surat mutasi keluar dijamin cepat dan mudah
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data mahasiswa terjamin kerahasiaannya 2. Status mutasi mahasiswa terlapor ke PDDIKTI
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan 1 kali dalam 1 tahun di akhir tahun

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PENGUNAAN DAN PEMANFAATAN GEDUNG
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)**

A. Service Delivery

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. KTP 2. Membayar uang muka 3. Mengisi Surat Pernyataan penggunaan gedung 4. Tata tertip penggunaan gedung 5. Denah gedung 6. Form aplikasi penggunaan gedung
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD Mulai([Mulai]) --> A[Pengguna datang ke kantor Pusat Bisnis-UM] A --> B{Menerima informasi gedung} B --> C[mengambil form aplikasi penggunaan gedung dan surat pernyataan penggunaan gedung] C --> D[mengembalikan form aplikasi dan surat pernyataan yang telah diisi dan pembayaran uang muka disetor ke rekening Rektor] D --> E[melunasi uang sewa gedung, menyerahkan kelengkapan dokumen, menyerahkan uang jaminan kerusakan fasilitas gedung] E --> F[Pelaksanaan kegiatan (loading property, bongkar property, pemeriksaan dan perhitungan biaya perbaikan)] F --> G[pengembalian uang jaminan/sisa uang jaminan] G --> Selesai([Selesai]) </pre> <p>Prosedur:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemesan datang ke kantor Pusat Bisnis UM, memperoleh berbagai informasi terkait dengan jadwal, fasilitas dan tatacara penggunaan gedung dan menerima form aplikasi penggunaan gedung.

		2. Ketua Pusat Bisnis menugaskan ketua Divisi Property untuk memberikan pelayanan kepada pengguna mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan kegiatan. 3. Pengguna melengkapi semua persyaratan penggunaan gedung, 4. Pengguna gedung melaksanakan kegiatan sesuai perencanaan
3.	Jangka Waktu Pelayanan	1 hari
4.	Biaya/Tarif	Tarif sesuai dengan Peraturan Rektor
5.	Produk Layanan	Menerbitkan Surat Ijin Penggunaan gedung
6.	Pengelolaan Pengaduan	1. Email : pusatbisnis@um.ac.id 2. Telp : 0341-572112

B. Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	Peraturan Rektor Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Pusat Bisnis
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer 2. Printer 3. Jaringan Internet 4. Gedung 5. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki pengetahuan dasar tentang aturan pemanfaatan gedung 2. Memiliki sikap santun, jujur, cerdas, ketelitian, kesabaran, kecekatan, keramahan dan integritas yang tinggi.
4.	Pengawasan Internal	Kepala Divisi Properti Pusat Bisnis, Ketua Pusat Bisnis
5.	Jumlah Pelaksana	5 orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kemudahan mengakses jadwal pemakaian gedung
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Gedung yang disewakan dijamin dalam kondisi baik dan tidak membahayakan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di tingkat fakultas dan universitas