Excellence
in Learning Innovation



E BOOK

STANDAR LAYANAN PUBLIK

UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)

E-Book
Standar Pelayanan Publik
Universitas Negeri Malang (UM)

E-Book

Standar Pelayanan Publik

Universitas Negeri Malang (UM)

E-BOOK STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UNIVERSITAS NEGERI MALANG
Berdasarkan Keputusan Rektor Universitas Negeri Malang
Nomor: 7.6.83/UN32/OT/2021
Jl. Semarang No. 5, Malang 65145 Telp. 0341-551312
Laman: www.um.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas tersusunnya E-Book Standar Pelayanan Publik Universitas Negeri Malang (UM) ini. Penyusunan standar pelayanan publik ini merupakan wujud komitmen UM dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, sebagaimana diamanatkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

E-Book ini disusun berdasarkan Keputusan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 7.6.83/UN32/OT/2021 tentang Standar Pelayanan Publik Universitas Negeri Malang, yang ditetapkan di Malang pada tanggal 7 Juni 2021 oleh Rektor, Prof. Dr. AH. Rofi'uddin, M.Pd.

Di dalamnya termuat 40 (empat puluh) jenis standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UM, mulai dari layanan akademik kemahasiswaan, layanan kepegawaian, layanan kerja sama, hingga layanan keimigrasian bagi mahasiswa dan dosen asing. Setiap standar pelayanan disusun dengan dua komponen utama, yaitu Komponen Service Delivery (persyaratan, sistem/mekanisme/prosedur, jangka waktu, biaya/tarif, produk layanan, dan pengelolaan pengaduan) serta Komponen Manufacturing (dasar hukum, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelaksana).

Semoga E-Book ini bermanfaat bagi sivitas akademika, mitra kerja, dan masyarakat umum sebagai acuan dalam memperoleh pelayanan publik di lingkungan Universitas Negeri Malang.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar ii
Daftar Isi..... iii

Landasan Hukum Penetapan Standar Pelayanan Publik 1
Maklumat Pelayanan 3
Daftar 40 Standar Pelayanan Publik UM..... 4
Uraian Standar Pelayanan Publik..... 6
1. Standar Pelayanan Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru..... 6
2. Standar Pelayanan Registrasi Mahasiswa Baru..... 7
3. Standar Pelayanan Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) Online..... 8
4. Standar Pelayanan Surat Keterangan Cuti Kuliah (SKCK) 9
5. Standar Pelayanan Aktif Kuliah Kembali..... 10
6. Standar Pelayanan Legalisasi Ijazah, Akta Mengajar, Transkrip Akademik, dan Sertifikat Pendidik 12
7. Standar Pelayanan Wisuda 13
8. Standar Pelayanan Publik Yudisium..... 14
9. Standar Pelayanan Konsultasi dan Pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN) 15
10. Standar Pelayanan Pendaftaran Kajian Praktik Lapangan (KPL)17
11. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tanda Lulus (SKTL) 18
12. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Publik 19
13. Standar Pelayanan Surat Pernyataan Masih Kuliah (SPMK)..... 20
14. Standar Pelayanan Pendaftaran Beasiswa Online..... 21
15. Standar Pelayanan Pembuatan/Penggantian Kartu Mahasiswa Hilang/Rusak..... 22
16. Standar Pelayanan Peliputan Advertorial di UM oleh Wartawan Media Massa..... 23
17. Standar Pelayanan Pemrosesan Pengajuan/Perpanjangan MoU dan MoA Luar Negeri..... 25
18. Standar Pelayanan Pemrosesan Rintisan Kerjasama..... 26
19. Standar Pelayanan Penggunaan dan Pemanfaatan Gedung..... 27
20. Standar Pelayanan Ijin Pemasangan Sarana Publikasi (Spanduk, Baliho, Umbul-Umbul, dan Videotron)..... 28
21. Standar Pelayanan Izin Pemanfaatan Aset oleh Mitra Kerja (Bank Mitra, Telkom, Indosat, Kantor Pos) 28
22. Standar Pelayanan Penjejakan Kelulusan Lunas Biaya Pendidikan..... 29

23. Standar Pelayanan Permohonan Praktik Kerja Industri/Lapangan Siswa SMK 30
24. Standar Pelayanan Penerbitan SK Kenaikan Jabatan Akademik Dosen (Asisten Ahli dan Lektor) 31
25. Standar Pelayanan Penerbitan SK Izin Belajar Golongan IV/C ke Bawah 32
26. Standar Pelayanan Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri (PDLN) 33
27. Standar Pelayanan Permohonan Izin Belajar Mahasiswa Asing 35
28. Standar Pelayanan Pengurusan Telex Visa/VITAS 36
29. Standar Pelayanan Perpanjangan Izin Tinggal Terbatas (ITAS) 38
30. Standar Pelayanan Pengurusan Izin Tinggal Terbatas (ITAS) Baru 38
31. Standar Pelayanan Pengurusan Telex Visa/VITAS (Kedatangan Baru) 39
32. Standar Pelayanan Pemrosesan Usulan Pensiun Reguler 40
33. Standar Pelayanan Pengganti/Ralat Ijazah/Transkrip yang Hilang/Rusak/Terdapat Kesalahan 41
34. Standar Pelayanan Keterangan Pindah/Keluar dan Rekapitulasi Hasil Studi 42
35. Standar Pelayanan Penggunaan dan Pemanfaatan Gedung (Pusat Bisnis) 43
36. Standar Pelayanan Pengurusan Entry Re-Permit (ERP) 43
37. Standar Pelayanan Pengurusan Exit Permit Only (EPO) 44
38. Standar Pelayanan Peserta Diklat Wajib Bayar UKTS (Uang Kuliah Tunggal Semester) 45
39. Standar Pelayanan Penerimaan Warga Baru Asrama 46
40. Standar Pelayanan Perubahan Status dan Data Pribadi/ Keluarga bagi Dosen 47

Penutup 50

LANDASAN HUKUM

Keputusan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 7.6.83/UN32/OT/ 2021 tentang Standar Pelayanan Publik Universitas Negeri Malang ditetapkan dengan pertimbangan sebagai berikut:

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;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 30 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimum pada Universitas Negeri Malang;
7. Permendikbud Nomor 30 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Malang;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
9. Permenristekdikti Nomor 74 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum Bagi

Perguruan Tinggi Negeri yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

10. Permenristekdikti Nomor 12 Tahun 2018 tentang Statuta Universitas Negeri Malang;
11. Keputusan Menkeu Nomor 279/KMK.05/2008 tentang Penetapan Universitas Negeri Malang pada Departemen Pendidikan Nasional sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Belanja Layanan Umum;
12. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 596/M/KPT.KP/2018 tanggal 26 Oktober 2018 tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Rektor Universitas Negeri Malang Periode 2018–2022.

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 I Keputusan Rektor ini;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal penetapan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal 7 Juni 2021
REKTOR UNIVERSITAS NEGERI MALANG,

AH. ROFI'UDDIN
NIP 196203031985031002

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, 2 Januari 2021
Rektor,

Prof. Dr. AH. Rofi'uddin, M.Pd.
NIP 196203031985031002

DAFTAR 40 STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNIVERSITAS NEGERI MALANG

1. Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru
2. Registrasi Mahasiswa Baru
3. Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) Online
4. Surat Keterangan Cuti Kuliah (SKCK)
5. Aktif Kuliah Kembali
6. Pelayanan Legalisasi Ijazah, Akta Mengajar, Transkrip Akademik, dan Sertifikat Pendidik
7. Wisuda
8. Yudisium
9. Konsultasi dan Pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN)
10. Pendaftaran Kajian Praktik Lapangan (KPL)
11. Penerbitan Surat Keterangan Tanda Lulus (SKTL)
12. Permohonan Informasi Publik
13. Surat Pernyataan Masih Kuliah (SPMK)
14. Pendaftaran Beasiswa Secara Online
15. Pembuatan/Penggantian Kartu Mahasiswa Karena Hilang/Rusak
16. Peliputan Advertorial di Universitas Negeri Malang oleh Wartawan Media Massa
17. Pemrosesan Pengajuan atau Perpanjangan Memorandum of Understanding (MoU) dan Memorandum of Agreement (MoA) Luar Negeri
18. Pemrosesan Rintisan Kerjasama
19. Penggunaan dan Pemanfaatan Gedung
20. Ijin Pemasangan Sarana Publikasi (Spanduk, Baliho, Umbul-Umbul, dan Videotron)
21. Izin Pemanfaatan Aset oleh Mitra Kerja (Bank Mitra, Telkom, Indosat, Kantor Pos)
22. Penjejakan Kelulusan Lunas Biaya Pendidikan
23. Permohonan Praktik Kerja Industri/Lapangan Siswa SMK
24. Penerbitan SK Kenaikan Jabatan Akademik Dosen (Asisten Ahli dan Lektor)
25. Penerbitan SK Izin Belajar Golongan IV/C ke Bawah, dan Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri (PDLN)
26. Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri (PDLN)
27. Permohonan Izin Belajar Mahasiswa Asing

28. Pengurusan Telex Visa/VITAS
29. Perpanjangan Izin Tinggal Terbatas (ITAS)
30. Pengurusan Izin Tinggal Terbatas (ITAS) Baru
31. Pengurusan Telex Visa/VITAS (Kedatangan Baru)
32. Pemrosesan Usulan Pensiun Reguler
33. Pengganti/Ralat Ijazah/Transkrip yang Hilang/Rusak/Terdapat Kesalahan
34. Keterangan Pindah/Keluar dan Rekapitulasi Hasil Studi
35. Penggunaan dan Pemanfaatan Gedung (Pusat Bisnis)
36. Pengurusan Entry Re-Permit (ERP)
37. Pengurusan Exit Permit Only (EPO)
38. Peserta Diklat Wajib Bayar UKTS (Uang Kuliah Tunggal Semester)
39. Penerimaan Warga Baru Asrama
40. Perubahan Status dan Data Pribadi/Keluarga Bagi Dosen

URAIAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK

1. **Standar Pelayanan Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru**
   a. **Komponen Service Delivery**
      - **Persyaratan Pelayanan** - Memiliki ijazah asli SMA/MA/SMK/ MAK sederajat atau surat keterangan lulus dari kepala sekolah bagi lulusan tahun berjalan - KTP/SIM/Paspor/KK - Memiliki akses internet - Memiliki PIN yang diperoleh dari Bank
      - **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 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 Tes Mahasiswa Baru
      - **Jangka Waktu Pelayanan:** 3 hari
      - **Biaya/Tarif:** Sesuai dengan ketentuan pemerintah tentang penerimaan mahasiswa baru jalur SNMPTN/SBMPTN/Mandiri
      - **Produk Layanan:** Kartu peserta seleksi mahasiswa baru
      - **Pengelolaan Pengaduan** - Petugas pengaduan pada loket Subbag Registrasi dan Statistik - Email: registrasi.statistik@ um.ac.id - Telp: 0341-565979 atau 0341-551312 psw. 1170
   b. **Manufacturing**
      - **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
      - **Sarana dan Prasarana:** Komputer, printer, meja kursi, jaringan internet
      - **Kompetensi Pelaksana:** Memahami tata cara pendaftaran mahasiswa baru
      - **Pengawasan Internal:** Ketua Panitia Lokal Penerimaan Mahasiswa Baru, Biro Akademik Wakil Rektor I
      - **Jumlah Pelaksana:** 3 orang
      - **Jaminan Pelayanan** - Server berfungsi dengan baik - Aplikasi berjalan dengan baik - Pelayanan yang ramah
      - **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:** Semua data yang diisi dijamin kerahasiaannya

- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Evaluasi dilakukan secara terus-menerus dan berkelanjutan setiap hari dan pada akhir kegiatan oleh panitia lokal dan nasional

2. Standar Pelayanan Registrasi Mahasiswa Baru

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan**

  Layanan Offline — pengguna layanan datang langsung dengan membawa: - Kartu Tanda Peserta - Rincian Bukti Penerimaan - Bukti Pembayaran UKT - Print Out Biodata (ditempel pas foto 4x6) - Fotokopi Ijazah, SKHU, dan Hasil UN masing-masing 2 lembar - Fotokopi raport (untuk peserta SNMPTN) - Fotokopi Kartu Keluarga, Akta Kelahiran - Surat Keterangan Kesehatan - Surat Pernyataan Mahasiswa (SPM) UM (dicetak melalui http://registrasi.um.ac.id) bermaterai Rp10.000

  Layanan Online — pengguna layanan mengunggah: - Kartu Tanda Peserta - Kartu Keluarga (KK) - Akta Kelahiran/Akta Kenal Lahir - Fotokopi Ijazah/SKL yang telah dilegalisasi - Surat Keterangan Penghasilan Orang Tua/Daftar Gaji - Bukti Pembayaran PBB - Foto rumah tampak depan, ruang tamu, serta dapur - Biodata Mahasiswa Baru UM (dicetak melalui http://registrasi.um.ac.id, ditempel pas foto 4x6) - SPM UM bermaterai Rp6.000

- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**

  Layanan Offline 1. Melihat pengumuman kelulusan seleksi mahasiswa di website 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. Mengambil Kartu Mahasiswa

  ***Layanan Online*:** mengisi Form Biodata Mahasiswa **Baru** melalui http://registrasi.um.ac.id, kemudian melalui alur: melihat pengumuman kelulusan → registrasi online → pengumuman besaran UKT → pembayaran UKT di bank → registrasi administrasi → cetak kartu mahasiswa sementara

- **Jangka Waktu Pelayanan:** 1 hari
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Layanan:** Kartu Mahasiswa
- **Pengelolaan Pengaduan** - Email: registrasi.statistik@ um.ac.id - Telp: 0341-551312 psw. 1418 - Petugas informasi di lokasi registrasi.

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. Peraturan Rektor UM Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pedoman Pendidikan UM Tahun 2020/2021 2. SK Penetapan Calon Mahasiswa Baru yang diterima
- **Sarana dan Prasarana:** Meja dan kursi, komputer, kamera digital, printer, jaringan internet, ATK, pengeras suara, aplikasi antrian, rantai pembatas
- **Kompetensi Pelaksana:** Bagian registrasi dengan kualifikasi ahli IT; memiliki kesabaran, keramahan, ketelitian, kecekatan, dan integritas tinggi
- **Pengawasan Internal:** Koordinator Bagian Akademik, Kepala Biro AKPIK, SPI
- **Jumlah Pelaksana:** 7 orang
- **Jaminan Pelayanan** - Proses registrasi dilaksanakan oleh petugas profesional, berintegritas, dan berpegang pada kode etik layanan - Dilengkapi alur dan jadwal pelayanan yang ketat - SOP tentang proses registrasi
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** - Data mahasiswa tersimpan di database server UM dengan spesifikasi khusus - Data dijamin kerahasiaannya - Kondisi gedung dan fasilitas aman dan baik - Jalur masuk-keluar bagi mahasiswa berkebutuhan khusus dipisah
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Dilakukan selama proses pelayanan dan di akhir kegiatan

3. Standar Pelayanan Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) Online

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Telah membayar UKT - Memiliki akun SIAKAD - Mahasiswa telah melakukan registrasi - Masih memiliki masa studi
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Mahasiswa masuk aplikasi SIAKAD di laman https://siakad.um.ac.id 2. Melihat jadwal sajian mata kuliah pada laman 3. Memilih mata kuliah 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
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 7 hari
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Layanan:** Kartu Rencana Studi (KRS)

- **Pengelolaan Pengaduan** - Kasubag Akademik Fakultas - Ketua Jurusan

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. Peraturan Rektor UM No. 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pendidikan UM Tahun Akademik 2017/2018 2. Peraturan Rektor UM No. 12 Tahun 2016 tentang Kalender Akademik UM Tahun Akademik 2019/2020–2020/2021 3. Surat Pengumuman Wakil Rektor I/Kepala Biro AKPIK terkait Registrasi Akademik setiap semester
- **Sarana dan Prasarana:** Komputer, jaringan internet, aplikasi SIAKAD
- **Kompetensi Pelaksana:** Memiliki pengetahuan tata cara pengisian KRS online serta keterampilan sistem jaringan dan komputer
- **Pengawasan Internal:** Kepala UPT Pusat TIK, Kasubbag Akademik Fakultas, Ketua Jurusan
- **Jumlah Pelaksana:** 5 orang
- **Jaminan Pelayanan** - Server berfungsi baik - Jadwal pengisian jelas dan diumumkan secara terbuka - Jadwal pelayanan mudah diakses
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** - Mahasiswa yang telah mendaftar sesuai ketentuan dianggap sah sebagai peserta mata kuliah - Server aman dari peretasan - Data tersimpan dengan baik dan dijamin kerahasiaannya
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Dilakukan setiap kegiatan selesai

4. Standar Pelayanan Surat Keterangan Cuti Kuliah (SKCK)

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan**
  Layanan Offline - Meminta blanko permohonan cuti kuliah - Melengkapi blanko cuti - Menyerahkan Kartu Mahasiswa
  Layanan Online: mengajukan SKCK melalui SIAKAD atau via WA Helpdesk Registrasi +628885522544
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**
- *Layanan Offline* 1. Mengambil blanko permohonan cuti kuliah di Subbag Registrasi dan Statistik 2. Mengisi dan melengkapi semua berkas persyaratan 3. Menyerahkan ke Subbag Registrasi dan Statistik untuk diproses 4. Mengambil Surat Keterangan Cuti Kuliah di Subbag Registrasi dan Statistik

- *Layanan Online*: melalui SIAKAD via WA Helpdesk Registrasi
- **Jangka Waktu Penyelesaian:** Maksimal 2 hari kerja
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Pelayanan:** Surat Keterangan Cuti Kuliah (file printout dan PDF)
- **Penanganan Pengaduan:** Disampaikan tertulis/langsung ke Subbag Registrasi dan Statistik, Gedung Graha Rektorat Lt. 2, Telp. 0341-551312 ext. 1418 dan 0888 5522 544

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. PP RI No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi 4. Peraturan Rektor UM Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pedoman Pendidikan UM Tahun 2020/2021
- **Sarana dan Prasarana:** Komputer dan printer, ruang tunggu, kursi tunggu, handphone dan nomor WhatsApp (Helpdesk)
- **Kompetensi Pelaksana:** Mampu mengoperasikan komputer serta memahami administrasi akademik
- **Pengawasan Internal:** Sub Koordinator Subag Registrasi dan Statistik, Koordinator Bagian Akademik, Kepala Biro AKPIK, SPI
- **Jumlah Pelaksana:** Satu loket dengan 2 petugas
- **Jaminan Pelayanan** - Kemudahan dan kenyamanan layanan - Waktu layanan pada jam kerja - Informasi alur pelayanan mudah diakses - Dilaksanakan sesuai SOP
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** - Kartu Mahasiswa dijamin tidak hilang dan rusak - Dilayani sesuai urutan pengajuan - Surat Keterangan Cuti Kuliah mendapat pengesahan dari pejabat berwenang
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Minimal 2 kali dalam setahun

5. Standar Pelayanan Aktif Kuliah Kembali

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan**

  Layanan Offline - Meminta persetujuan pengaktifan di form cuti dengan menemui Wakil Dekan I, Ketua Jurusan, dan Dosen PA - Menyerahkan form cuti yang lengkap ke Subbag Registrasi dan Statistik, Gedung Graha Rektorat Lt. 2 Loket C - Menerima KTM dan melakukan pembayaran UKT ke Bank

Layanan Online - Meminta persetujuan pengaktifan melalui Bagian Akademik Fakultas (scan) - Mengirimkan berkas (pdf/jpg) ke Registrasi dan Statistik via WhatsApp 0888.5522.544 - Melakukan pembayaran UKT ke Bank; KTM diambil ketika perkuliahan sudah aktif kembali

- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Meminta tanda persetujuan pengaktifan cuti kuliah dari Wakil Dekan I, Ketua Jurusan, dan Dosen PA 2. Melengkapi tanda persetujuan, form diajukan ke Subag Registrasi dan Statistik 3. Menunggu pengecekan kelengkapan, KTM dikembalikan bila lengkap 4. Melakukan pembayaran UKT untuk pengaktifan status semester selanjutnya
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 1 jam
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Layanan:** Surat Keterangan Aktif Kuliah Kembali
- **Pengelolaan Pengaduan** - Email: registrasi.statistik@um.ac.id - Telp: 0341-551312 ext. 1416 - WhatsApp: 0888.5522.544

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum:** Peraturan Rektor UM Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pedoman Pendidikan UM Tahun 2020/2021
- **Sarana dan Prasarana:** Ruang tunggu, komputer/laptop, printer, jaringan internet
- **Kompetensi Pelaksana:** Pengetahuan IT, keterampilan komputer, kemampuan akademik, ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas tinggi
- **Pengawasan Internal:** Kepala Biro BAKPIK, Koordinator Bagian Akademik, Sub Koordinator Subag Registrasi dan Statistik, SPI
- **Jumlah Pelaksana:** 1 orang
- **Jaminan Pelayanan** - Pelayanan tepat waktu, cepat, dan akurat - Loket khusus dengan nomor antrian - Dilayani sesuai urutan pengajuan, sesuai SOP
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** - Terdaftar sebagai mahasiswa aktif dengan hak mengikuti kuliah - Data mahasiswa dijamin kerahasiaannya
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Minimal 2 kali dalam 1 tahun

6. **Standar Pelayanan Legalisasi Ijazah, Akta Mengajar, Transkrip Akademik, dan Sertifikat Pendidik**

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Dokumen asli (Ijazah, Akta Mengajar, Transkrip Akademik, atau Sertifikat Pendidik) - Dokumen yang sudah dilegalisir jika tidak membawa dokumen asli - Fotokopi dokumen yang akan dilegalisasi
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Menyerahkan fotokopi dokumen dan menunjukkan dokumen asli/fotokopi yang sudah dilegalisir 2. Mengisi buku register 3. 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 (ijazah, transkrip) yang telah distempel ke fakultas 7. Untuk legalisir sertifikat pendidik: langsung mengambil fotokopi di Subag AE 8. Mengambil dokumen yang telah dilegalisasi di fakultas
- **Jangka Waktu Pelayanan** - Legalisir ijazah, akta, dan transkrip: 5 menit (selanjutnya pengesahan di fakultas) - Legalisir sertifikat pendidik: 1 hari kerja
- **Biaya/Tarif:** Rp3.000,- per lembar sesuai Peraturan Rektor Nomor 23 Tahun 2013
- **Produk Layanan:** Dokumen yang telah dilegalisasi
- **Penanganan Pengaduan** - Telepon: 0341-551312 psw. 1417 - Email: akademik@um.ac.id

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. Peraturan Rektor UM Nomor 23 Tahun 2013 tentang Tarif Pembayaran Legalisir 2. Peraturan Rektor UM Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pedoman Pendidikan Edisi 2020
- **Sarana dan Prasarana:** Ruang tunggu, buku register, cap stempel
- **Kompetensi Pelaksana:** Mengetahui tata cara legalisasi ijazah, transkrip, akta mengajar, dan sertifikat pendidik
- **Pengawasan Internal:** Sub Koordinator Subbagian Akademik dan Evaluasi, Koordinator Bagian Akademik, Kepala Biro AKPIK
- **Jumlah Pelaksana:** 3 orang
- **Jaminan Pelayanan** - Tarif jelas dan transparan - Ketepatan dan kecermatan pelayanan - Pengesahan dokumen oleh pejabat berwenang dengan cap stempel resmi
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan** - Dokumen asli aman dari kerusakan dan kehilangan - Memiliki nomor register bukti dokumen resmi/legal

- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Berkala dan berkelanjutan minimal 1 bulan sekali

7. **Standar Pelayanan Wisuda**

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan**
- *Wisuda Offline* - Telah melaksanakan yudisium berdasarkan SK Yudisium dari Fakultas - Mendaftar wisuda online melalui https://siakad.um.ac.id - Membayar iuran Ikatan Alumni (IKA) ke Bank BRI UM - Menerima informasi pengumuman pelaksanaan wisuda melalui https://kemahasiswaan.um.ac.id - Memperoleh fasilitas wisuda (ijazah, toga, samir, dan gordon) di fakultas - Mengikuti pelaksanaan kegiatan wisuda
- *Wisuda Online*: sama seperti di atas, ditambah konfirmasi kesediaan mengikuti wisuda daring melalui Google Form
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**
- *Offline*: pendaftaran online → pembayaran IKA di BRI UM → melihat pengumuman → memperoleh fasilitas wisuda → mengikuti prosesi wisuda
- *Online*: pendaftaran online → pembayaran IKA → melihat pengumuman peserta wisuda → mengisi Google Form kesediaan wisuda daring → menerima fasilitas wisuda → mengikuti prosesi wisuda daring
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 3 (tiga) bulan, mulai dari pelaksanaan yudisium hingga prosesi wisuda
- **Biaya/Tarif:** Rp100.000,- untuk pembayaran iuran IKA
- **Produk Layanan:** Pelaksanaan Kegiatan Wisuda
- **Pengelolaan Pengaduan:** Subag Pel.Kesma BAKPIK-UM, Gd. Graha Rektorat Lt. 2, Telp. (0341) 551312 psw. 1138, Email: kemahasiswaan@um.ac.id

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. Peraturan Rektor UM No. 24 Tahun 2020 tentang Pedoman Pendidikan UM Edisi 2020 2. Surat Keputusan Kelulusan/Yudisium Fakultas
- **Sarana dan Prasarana:** Meja senat dan kursi, komputer terkoneksi internet, printer, mesin fotokopi, alat tulis, podium, gedung wisuda, live streaming YouTube, APD kesehatan, kamera video, mikrofon, bucket bunga

- **Kompetensi Pelaksana:** SDM yang memahami peraturan perundangan, menguasai TI, teliti, cekatan, sabar, ramah, berintegritas, mampu bekerja dalam tim
- **Pengawasan Internal:** Supervisi atasan langsung, berkala setiap tahun, SPI
- **Jumlah Pelaksana:** 98 panitia pelaksana, 85 panitia pendukung
- **Jaminan Pelayanan** - Pelaksanaan berdasarkan SOP yang ditetapkan - SK Wakil Rektor Kemahasiswaan tentang Wisudawan Terbaik Non-Akademik - SK Wakil Rektor Akademik tentang Wisudawan Terbaik Akademik
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** 1 kali dalam setahun

8. Standar Pelayanan Publik Yudisium

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Kartu Mahasiswa - Kartu Hasil Studi - Fotokopi ijazah terakhir yang telah dilegalisir - Fotokopi KRS terakhir - Lembar pengesahan studi - Bukti upload tugas akhir - Lembar biodata - Foto mahasiswa
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Mahasiswa mendaftar Yudisium di Subbagian Akademik Fakultas 2. Mengisi biodata 3. Mengoreksi DHSS dan menandatangani DHSS 4. Meminta pengesahan DHSS dari Dosen PA dan Ketua Jurusan 5. Menyerahkan berkas DHSS ke Subbag Akademik 6. Mengambil SK Yudisium
- **Jangka Waktu Pelayanan:** Maksimal 1 hari
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Layanan:** Mahasiswa terdaftar sebagai peserta yudisium
- **Pengelolaan Pengaduan:** Subbagian Akademik Fakultas; Ketua Jurusan

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. PP No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan dan Pengelolaan PT 3. Permendikbud No. 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional PT 4. Peraturan Rektor UM No. 20 Tahun 2014 tentang Pedoman Pendidikan UM Bab XIII Pasal 94
- **Sarana dan Prasarana:** Ruang kerja, ruang tunggu, komputer dan printer, ATK
- **Kompetensi Pelaksana:** Menguasai penggunaan komputer, memahami tata cara urusan yudisium

- **Pengawasan Internal:** Subag Akademik Fakultas, Wakil Dekan I
- **Jumlah Pelaksana:** 5 orang
- **Jaminan Pelayanan** - Jadwal yudisium sesuai kalender akademik - Proses cepat, adil, dan akurat - Ketentuan yudisium jelas sesuai peraturan akademik
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** - Data tersimpan pada server UM - Akurasi data KHS setiap peserta - SK Yudisium ditandatangani pejabat berwenang dengan cap stempel resmi
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Minimal 2 kali dalam 1 tahun

9. Standar Pelayanan Konsultasi dan Pelaksanaan Kuliah Kerja Nyata (KKN)

9.A Konsultasi KKN

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan**
- *Layanan Offline*: datang langsung ke Pusat Sumberdaya Wilayah dan KKN LP2M, Gedung Graha Rektorat Lt. 6, dengan menunjukkan KTM
- *Layanan Online*: menghubungi petugas melalui email atau WhatsApp
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**
- *Offline*: datang langsung → menunjukkan KTM → petugas menanyakan perihal konsultasi → pengguna menyampaikan perihal → petugas memberi informasi
- *Online*: menghubungi via email/WhatsApp → menyampaikan perihal → petugas menjawab
- **Jangka Waktu Pelayanan** - Offline: maksimal 5 menit setelah memasuki ruangan - Online: langsung melalui email/WhatsApp
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Layanan:** Informasi konsultasi sesuai kebutuhan pengguna
- **Penanganan Pengaduan** - Alamat: Gedung Graha Rektorat Lantai 6 Ruang PSWKKN LP2M - Website: kkn.lp2m.um.ac.id - Email: kkn@um.ac.id - SMS/WA: 0857-9105-0303

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. Peraturan Rektor UM Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pedoman Pendidikan UM
- **Sarana dan Prasarana:** Komputer, meja, kursi, file softcopy (PDF), jaringan internet, scanner, website KKN
- **Kompetensi Pelaksana:** Komunikasi lisan dan bahasa yang baik, ramah dan sopan, menguasai prosedur pengelolaan KKN, keterampilan TI
- **Pengawasan Internal:** Penanggung jawab kegiatan KKN, dilakukan berjenjang
- **Jumlah Pelaksana:** Maksimal 3 orang (Kepala Pusat Sumberdaya Wilayah dan KKN, Tim Pengembang PSWKKN, Petugas Administrasi)
- **Jaminan Pelayanan:** Dilaksanakan sesuai SOP oleh petugas yang telah ditetapkan
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Berkala atau sewaktu-waktu bila diperlukan

9.B Pelaksanaan KKN

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan (Layanan Online)** - Status mahasiswa aktif UM saat memprogram KKN - Mengisi KRS dan mengambil mata kuliah KKN - Perolehan SKS: minimal 100 SKS (masukan SLTA) atau 30 SKS (masukan Sarjana Muda/Diploma III) - Mendaftar KKN melalui pendaftaran-kkn.um.ac.id - Sehat jasmani, rohani, dan tidak sedang hamil
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Mengisi KRS online melalui siakad.um.ac.id 2. Mendaftar program KKN melalui pendaftaran-kkn.um.ac.id 3. Petugas melakukan verifikasi dan pengolahan data 4. Petugas mengumumkan penempatan lokasi KKN di kkn.lp2m.um.ac.id 5. Kepala Pusat PSWKKN memberikan pembekalan 6. Observasi dengan Dosen Pembimbing Lapangan di lokasi KKN 7. Menyusun program kerja selama KKN 8. Melaksanakan KKN
- **Jangka Waktu Pelayanan:** Maksimal 4 bulan
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Layanan** - Terdaftar sebagai pelaksana KKN - Buku Petunjuk Teknis KKN (softcopy) - Pengumuman pengelolaan

pelaksanaan KKN - Dana bantuan program kerja dan transportasi - Kaos seragam KKN

- **Penanganan Pengaduan:** Gedung Graha Rektorat Lt. 6 Ruang PSWKKN LP2M; kkn.lp2m.um.ac.id; kkn@um.ac.id; 0857-9105-0303

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. Peraturan Rektor tentang Pedoman Pendidikan UM
- **Sarana dan Prasarana:** Komputer, meja, kursi, file softcopy, jaringan internet, scanner, website KKN, pembiayaan, kaos KKN
- **Kompetensi Pelaksana:** Komunikasi lisan/bahasa baik, ramah dan sopan, menguasai prosedur KKN, keterampilan TI, mampu bekerjasama dalam tim
- **Pengawasan Internal:** Penanggung jawab kegiatan KKN, dilaksanakan berjenjang
- **Jumlah Pelaksana:** Maksimal 5 pihak (Pimpinan LP2M, Kepala PSWKKN, Tim Pengembang PSWKKN, Dosen Pembimbing Lapangan, Petugas Administrasi)
- **Jaminan Pelayanan:** Dilaksanakan oleh petugas yang telah ditetapkan
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:** Dilaksanakan secara akuntabel dan transparan
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Berkala atau sewaktu-waktu bila diperlukan

10. Standar Pelayanan Pendaftaran Kajian Praktik Lapangan (KPL)

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Terdaftar sebagai mahasiswa aktif - Telah melakukan registrasi administrasi - Jumlah SKS minimal 80 (dibuktikan dengan KHS) - Lulus mata kuliah yang dipersyaratkan
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Mahasiswa mendaftar secara online 2. Mencetak formulir pendaftaran melalui aplikasi SIAKAD UM 3. Memilih sekolah lokasi KPL secara online dengan sistem berebut 4. Menjalankan KPL di sekolah sesuai jadwal dan ketentuan
- **Jangka Waktu Pelayanan:** Maksimal 3 hari
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Layanan:** Mahasiswa terdaftar sebagai peserta KPL

- **Pengelolaan Pengaduan** - Kepala P3KPL: 0341-551312 psw. 1447 - Sub Koordinator Subbag Program: 0341-551312 psw. 1407

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. PP Nomor 13 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan 3. Perpres Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia 4. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Rektor UM Nomor 22 Tahun 2020 tentang Standar Pendidikan UM 6. Peraturan Rektor UM Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pedoman Pendidikan UM Edisi 2020 7. Pedoman KPL
- **Sarana dan Prasarana:** Ruang tunggu, komputer dan printer, panduan pelaksanaan KPL, kalender akademik, web KPL, ATK
- **Kompetensi Pelaksana:** Menguasai penggunaan komputer, memahami tata cara pendaftaran peserta KPL
- **Pengawasan Internal:** Kepala P3KPL, Sub Koordinator Subbag Program, SPI
- **Jumlah Pelaksana:** 2 orang
- **Jaminan Pelayanan** - Pelayanan adil, cepat, dan akurat - Jadwal sesuai Kalender Akademik - Buku pegangan KPL, sesuai SOP
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** - Ruang tunggu dengan sirkulasi udara baik - Akses internet cepat dan aman - Data dientri dijamin kerahasiaannya, tersimpan di server UM
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Minimal 1 kali dalam 1 tahun

11. Standar Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Tanda Lulus (SKTL)

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - SK Yudisium - Pas foto hitam putih ukuran 4x6 = 4 lembar - Kartu penjejakan kelulusan
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Mengajukan permohonan Surat Keterangan Tanda Lulus 2. Mengambil blangko SKTL 3. Mengisi blanko SKTL 4. Menyerahkan blanko SKTL 5. Mengambil SKTL
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 2 hari
- **Biaya/Tarif:** Tidak dikenai biaya
- **Produk Layanan:** Surat Keterangan Tanda Lulus (SKTL)
- **Pengelolaan Pengaduan** - Email: akademik.evaluasi@um.ac.id - Telp: 0341-551312 psw. 1418 - Kasub Akademik

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum:** Peraturan Rektor tentang Pedoman Pendidikan; SK Yudisium
- **Sarana dan Prasarana:** Komputer dan printer, kursi tunggu, ruang tunggu, kertas, filing kabinet
- **Kompetensi Pelaksana:** Memiliki pengetahuan dasar aturan dan tata cara Keterangan Lulus
- **Pengawasan Internal:** Ka Akademik, Kepala Biro AKPIK
- **Jumlah Pelaksana:** 2 orang
- **Jaminan Pelayanan** - Akurasi data SKTL - Layanan cepat, tepat, dan akurat - Berpegang teguh pada kode etik layanan dan kerahasiaan dokumen
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** - Ruang layanan bersih, sirkulasi memadai, bebas polusi - Data dapat dipertanggungjawabkan - SKTL ditandatangani oleh Dekan secara sah dan akuntabel
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Minimal 2 kali dalam 1 tahun di akhir semester

12. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Publik

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan:** Formulir permohonan informasi yang dilampiri fotokopi KTP/SIM/Paspor/KTM pemohon
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**
- *Online* 1. Pemohon mengisi formulir permintaan informasi (dilampiri scan identitas) melalui http://ppid.um.ac.id/apps/public/permohonan 2. Petugas melakukan verifikasi berkas 3. Jika informasi termasuk Daftar Informasi Publik (DIP), petugas langsung memberikan data; jika belum termasuk DIP, berkas disampaikan ke PPID fakultas/lembaga/UPT/unit kerja untuk klarifikasi 4. Petugas PPID mengirimkan informasi melalui email 5. Petugas memberikan tanda bukti penyerahan informasi (softcopy)
- *Offline*: sama, namun pemohon datang langsung ke kantor PPID UM dan menerima informasi melalui hardcopy/email/telepon
- **Jangka Waktu Penyelesaian:** Jika informasi tersedia, diselesaikan saat itu juga; jika belum tersedia, maksimal 10 hari kerja
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Pelayanan:** Informasi tentang penerimaan mahasiswa baru, organisasi, administrasi, kepegawaian, keuangan perguruan tinggi, dll.

- **Penanganan Pengaduan** - Surat ke PPID UM, Graha Rektorat Lantai 1, Jl. Semarang No. 5 Malang 65145 - Telepon: 0341-551312 psw. 1170 - WhatsApp: +62 812-1736-6692 - Email: ppid@um.ac.id - Laman: http://ppid.um.ac.id/apps/public/pengaduan

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. PP 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik 3. Permenristekdikti Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kemenristekdikti 4. Permendikbud Nomor 41 Tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik
- **Sarana dan Prasarana:** Ruang layanan informasi, komputer, jaringan internet dan printer, buku tamu, ATK, brosur universitas
- **Kompetensi Pelaksana:** Pengetahuan peraturan/kebijakan/profil UM, keterampilan TI, kemampuan kehumasan, teliti, cekatan, sabar, ramah, berintegritas
- **Pengawasan Internal:** SPI
- **Jumlah Pelaksana:** 3 orang (PPID, pelaksana PPID, staf PPID)
- **Jaminan Pelayanan:** Proses cepat, akurat, sistematis, dan prosedural (sesuai SOP)
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** 1 kali dalam setahun

13. Standar Pelayanan Surat Pernyataan Masih Kuliah (SPMK)

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan**
- *Layanan Offline* - Datang ke Subbag Registrasi dan Statistik, Gedung Graha Rektorat Lt. 2 Loket C - Berstatus mahasiswa aktif - Melengkapi berkas tunjangan (KP4/Model DK/Model C/Model KU/Kartu Pensiun) - Memiliki Kartu Mahasiswa
- *Layanan Online*: mengirimkan permintaan via nomor WhatsApp khusus, disertai surat keterangan tunjangan dan fotokopi KTM
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Pengguna mengajukan permintaan pembuatan SPMK dengan persyaratan lengkap 2. Menyerahkan berkas dan menunggu proses cetak surat 3. Menunggu surat ditandatangani pimpinan terkait 4. Menunggu surat diagendakan dan diberi nomor 5. Menerima surat (langsung atau via WhatsApp)
- **Jangka Waktu Penyelesaian:** 2 hari

- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Pelayanan:** Surat Pernyataan Masih Kuliah (file printout dan PDF)
- **Penanganan Pengaduan:** Subbag Registrasi dan Statistik, Gedung Graha Rektorat Lt. 2, Telp. 0341-551312 ext. 1135/1416, WA 0888 5522 533

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum:** Peraturan Rektor UM Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pedoman Pendidikan UM Tahun 2020/2021
- **Sarana dan Prasarana:** Gedung, meja kursi, komputer, printer, jaringan internet, ATK, handphone dan nomor WhatsApp
- **Kompetensi Pelaksana:** Mengoperasikan komputer; sabar, ramah, teliti, cekatan, berintegritas tinggi
- **Pengawasan Internal:** Rektor UM, Wakil Rektor I, Kabiro AKPIK, Koordinator Akademik, Sub Koordinator Registrasi dan Statistik
- **Jaminan Pelayanan:** Mahasiswa memperoleh layanan baik, dilaksanakan sesuai SOP
- **Jaminan Keamanan:** Keamanan mahasiswa dijamin oleh pihak universitas selama pelaksanaan kegiatan
- **Evaluasi Kerja:** Supervisi tingkat pimpinan saat pelaksanaan kerja; rapat evaluasi maksimal 7 hari setelah kegiatan

14. Standar Pelayanan Pendaftaran Beasiswa Online

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayana**n - Menerima informasi/pengumuman pendaftaran dan kuota beasiswa - Menerima SK Rektor tentang Pemberian Beasiswa - Memperoleh akses siakad.um.ac.id dan beasiswa.um.ac.id - (Layanan offline) menyerahkan dokumen persyaratan ke Subag Pel.Kesma
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Menerima pengumuman pendaftaran beasiswa melalui http://kemahasiswaan.um.ac.id dan http://um.ac.id 2. Mengisi data persyaratan pendaftaran beasiswa secara online di http://beasiswa.um.ac.id 3. Mencetak form pendaftaran beasiswa 4. Meminta persetujuan Dosen PA 5. Menyerahkan formulir dan dokumen ke Subag Pel.Kesma BAKPIK-UM Gd. Graha Rektorat Lt. 2 6. Menerima SK Penerima Beasiswa dan pengumuman hasil seleksi
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 6 bulan (dari pembukaan pendaftaran hingga penyaluran beasiswa)

- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Layanan:** Pendaftaran beasiswa online
- **Pengelolaan Pengaduan:** Subag Pel.Kesma BAKPIK-UM, Gd. Graha Rektorat Lt. 2, Telp. (0341) 551312 psw. 1138, Email: kemahasiswaan@um.ac.id

b. Manufacturing

- Dasar Hukum 1. Buku Pedoman Beasiswa (PPA, dll.) 2. Surat Keputusan Pemberian Beasiswa (misal SK Dirjen Pembelajaran dan Kemahasiswaan)
- Sarana dan Prasarana: Meja dan kursi kerja, komputer terkoneksi internet, printer, scanner, mesin fotokopi, alat tulis, ruang penyimpanan dokumen
- Kompetensi Pelaksana: Memahami peraturan perundangan, keterampilan TI, teliti, cekatan, sabar, ramah, berintegritas, mampu bekerja dalam tim
- Pengawasan Internal: Supervisi atasan langsung, SPI, pengawasan fungsional Inspektorat Jenderal, berkala setiap tahun
- Jumlah Pelaksana: 3 orang (1 staf, Subkoordinator Subag Pel.Kesma, Koordinator Bag. Kemahasiswaan)
- Jaminan Pelayanan: Sesuai SOP; SK Wakil Rektor Kemahasiswaan tentang penetapan penerima beasiswa
- Evaluasi Kinerja Pelaksana: 1 kali dalam setahun

15. Standar Pelayanan Pembuatan/Penggantian Kartu Mahasiswa Hilang/Rusak

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan**
  Kartu Mahasiswa Hilang - Datang ke Loket C Subag Registrasi dan Statistik, Gedung Graha Rektorat Lt. 2 - Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian - Bukti bayar dari Bank BRI/BNI Jl. Surabaya Malang sebesar Rp30.000
  Kartu Mahasiswa Rusak - Kartu Mahasiswa yang rusak - Bukti bayar sebesar Rp15.000
- **Layanan Online:** menghubungi WhatsApp untuk konsultasi (berkas hanya dapat diproses secara offline)
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Mengurus surat keterangan kehilangan dari Kepolisian (jika hilang) 2. Melakukan pembayaran biaya penggantian 3. Menyerahkan kelengkapan persyaratan 4. Menunggu proses pembuatan Kartu Mahasiswa baru 5. Mengambil Kartu Mahasiswa yang baru

- **Jangka Waktu Penyelesaian:** Maksimal 30 menit setelah pengajuan
- **Biaya/Tarif - Kartu Mahasiswa Hilang:** Rp30.000 - Kartu Mahasiswa Rusak: Rp15.000
- **Produk Pelayanan:** Penggantian Kartu Mahasiswa
- **Penanganan Pengaduan:** Subbag Registrasi dan Statistik, Gedung Graha Rektorat Lt. 2, Telp. 0341-551312 ext. 1135/1416 atau WA 0888 5522 533

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. Permendikbud Nomor 30 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja UM 2. Permenristekdikti No. 12 Tahun 2018 tentang Statuta UM 3. Peraturan Rektor UM Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pedoman Pendidikan UM
- **Sarana dan Prasarana:** Meja, kursi, komputer, printer kartu, jaringan internet, ATK, handphone dan nomor WhatsApp
- **Kompetensi Pelaksana:** Mengoperasikan komputer; sabar, ramah, teliti, cekatan, berintegritas tinggi
- **Pengawasan Internal:** Supervisi atasan langsung, konsisten dalam pemberian teguran/sanksi, SPI
- **Jumlah Pelaksana:** Satu loket dengan 2 petugas
- **Jaminan Layanan:** Dilaksanakan oleh petugas profesional sesuai SOP
- **Jaminan Keamanan:** Pelayanan dilakukan secara akuntabel dan transparan
- **Evaluasi Kerja:** Supervisi tingkat pimpinan; rapat evaluasi maksimal 7 hari setelah kegiatan

16. Standar Pelayanan Peliputan Advertorial di UM oleh Wartawan Media Massa

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - ID Card wartawan sebagai bukti status resmi - Memo kesediaan wawancara dari pimpinan/pejabat
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**
  Offline 1. Bagian Humas meminta kartu identitas/surat tugas wartawan, memberi kartu tamu 2. Staf Humas mencatat hari, tanggal, jam kedatangan, identitas, dan maksud kedatangan 3. Staf Humas mengonfirmasi kesediaan dan waktu kepada pimpinan 4. Bila pimpinan tidak berkenan, disampaikan kepada wartawan 5. Wartawan diarahkan ke ruang tunggu/pimpinan 6. Setelah selesai, dicatat jam pulang dan kejadian 7. Kartu tamu diminta kembali, identitas dikembalikan

Online: wartawan mengajukan permohonan melalui telepon/WA/aplikasi http://ppid.um.ac.id/apps/public/permohonan (melampirkan draf pertanyaan) → verifikasi → konfirmasi kesediaan pimpinan → jawaban dikirim via email

- **Jangka Waktu Penyelesaian** - Online: maksimal 3 jam - Offline: 2 hari kerja
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Pelayanan** - Notulen hasil wawancara wartawan dengan pimpinan UM - Terbitnya hasil wawancara di media massa
- **Penanganan Pengaduan** - Surat ke Biro Akademik Kemahasiswaan Perencanaan Informasi dan Kerjasama (BAKPIK), Jl. Semarang No. 5 Malang 65145 - Telepon: 0341-551312 psw. 1152 - Email: humas@um.ac.id - Laman: http://um.ac.id

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. PP 61 Tahun 2010 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Permendagri Nomor 35 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi 3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 4. Keputusan Rektor UM Nomor 595 Tahun 2012 tentang Renstra Bisnis UM 2012-2015 5. Peraturan Rektor UM Nomor 17 Tahun 2014 tentang Pedoman Pendidikan UM
- **Sarana dan Prasarana:** Meja dan kursi kerja, komputer dan internet, ruang penerima tamu, printer, scanner, buku tamu, kartu tamu, buku/file notulen wawancara
- **Kompetensi Pelaksana:** Pengetahuan peraturan/kebijakan pimpinan terkait informasi publik, keterampilan TI, kemampuan jurnalistik, teliti, cekatan, sabar, ramah, berintegritas
- **Pengawasan Internal:** SPI
- **Jumlah Pelaksana:** 3 orang (Koordinator Kerjasama dan Humas, Subkoordinator Humas, 1 staf Humas)
- **Jaminan Pelayanan:** Proses cepat, akurat, sistematis, dan prosedural (sesuai SOP)
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** 1 kali dalam setahun

17. Standar Pelayanan Pemrosesan Pengajuan/Perpanjangan MoU dan MoA Luar Negeri

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan:** Draft Perjanjian Kerjasama/Agreement — Memorandum of Understanding (MoU), Memorandum of Agreement (MoA), atau Letter of Intent (LoI)
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Calon mitra/Unit Kerja/Dosen/Staf mengajukan permohonan PKS/Agreement ke Direktur Hubungan Internasional (HI) UM 2. HI membahas draft bersama calon mitra 3. Calon mitra menerima/mengirim konfirmasi persetujuan atau revisi 4. Jika tidak disetujui, kembali ke pembahasan draft 5. Jika disetujui, dilanjutkan penandatanganan MoU dan PKS (luring, daring, atau desk to desk) 6. UM/Mitra menerima berkas yang telah ditandatangani
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 15 hari kerja
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Layanan:** Naskah MoU dan PKS
- **Pengelolaan Pengaduan** - Telepon/Fax: (+62341) 584-759 - Email: oia@um.ac.id - WhatsApp: 0821-3413-4620

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. Permenristekdikti Nomor 15 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kelola Kemenristekdikti 2. Permenristekdikti Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Kerjasama di Kemenristekdikti 3. Peraturan Rektor UM Nomor 26 Tahun 2013 tentang Pedoman Kerjasama Institusional UM
- **Sarana dan Prasarana:** Komputer, meja & kursi, internet dan telepon, ruang penandatanganan MoU dan PKS, sound system, backdrop, plakat, materai, stempel, printer dan scanner, ATK
- **Kompetensi Pelaksana:** Pengetahuan peraturan kerjasama, TI, substansi kerjasama internasional, internasionalisasi pendidikan tinggi, hukum, protokoler, komunikasi bahasa Inggris dan Indonesia yang baik, ramah dan sopan
- **Pengawasan Internal:** Direktur HI, Sub Koordinator Subbag Kerjasama, Wakil Rektor IV, SPI
- **Jumlah Pelaksana:** 2 orang
- **Jaminan Pelayanan** - Dilaksanakan sesuai SOP - Informasi akurat dari petugas maupun website HI - Tepat waktu sesuai SOP - Terbitnya naskah MoU dan PKS
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:** Naskah yang telah ditandatangani tersimpan dengan aman

- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** 1 kali dalam setahun

18. Standar Pelayanan Pemrosesan Rintisan Kerjasama

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan:** Surat Permohonan rintisan kerjasama kepada Rektor dengan proposal kerjasama, dilampiri KTP, Akta Pendirian, NPWP, Profil Lembaga
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Calon mitra mengajukan Surat Permohonan rintisan kerjasama 2. Calon mitra menunggu persetujuan MoU dan PKS 3. Rektor melalui Subbag Kerjasama memberi surat persetujuan/penolakan 4. Jika setuju: pertemuan pembahasan; jika tidak setuju: surat penolakan 5. Penandatanganan naskah MoU dan PKS 6. Mitra menerima berkas yang telah ditandatangani kedua pihak
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 2 minggu s.d. 1 bulan
- **Biaya/Tarif:** Ditanggung oleh PNBP UM
- **Produk Layanan:** Pemrosesan Pelaksanaan Rintisan Kerjasama
- **Pengelolaan Pengaduan** - Email: ult@um.ac.id - Telp: 0341-551312 psw. 1170 - Petugas informasi ULT Gedung Graha Rektorat Lt. 1 - Media sosial: Facebook @informasi.UM, Twitter @UM_1954, Instagram @UniversitasNegeriMalang

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum:** Peraturan Rektor UM Nomor 38 Tahun 2018 tentang Standar Kerjasama Institusional UM
- **Sarana dan Prasarana:** Komputer, internet, telepon, printer, scanner, mesin fotokopi, ATK
- **Kompetensi Pelaksana:** Pengetahuan peraturan kerjasama, TI, substansi kerjasama, hukum
- **Pengawasan Internal:** Kasubbag Kerjasama, Kabag Kerjasama dan Humas, Kepala Biro AKPIK, SPI, WR IV
- **Jumlah Pelaksana:** 2 orang
- **Jaminan Pelayanan:** Terbitnya naskah MoU dan PKS
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:** Naskah tersimpan dengan aman
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** 1 kali dalam setahun

19. Standar Pelayanan Penggunaan dan Pemanfaatan Gedung

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - KTP - Bukti bayar uang gedung ke rekening rektor - Uang jaminan kerusakan dalam bentuk cash - Mengisi Surat Pernyataan penggunaan gedung - Tata tertib penggunaan gedung - Denah gedung - Form aplikasi penggunaan gedung
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Pemesan datang ke kantor Pusat Bisnis UM, memperoleh informasi jadwal, fasilitas, dan tata cara 2. Ketua Pusat Bisnis menugaskan Ketua Divisi Property untuk melayani pengguna 3. Pengguna melengkapi semua persyaratan 4. Pengguna melaksanakan kegiatan sesuai perencanaan
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 1 hari
- **Biaya/Tarif:** Sesuai dengan Peraturan Rektor
- **Produk Layanan:** Surat Izin Penggunaan Gedung
- **Pengelolaan Pengaduan** - Email: pusatbisnis@um.ac.id - Telp: 0341-572112

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum:** Peraturan Rektor Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Pusat Bisnis
- **Sarana dan Prasarana:** Komputer, printer, jaringan internet, gedung, ATK
- **Kompetensi Pelaksana:** Pengetahuan dasar aturan pemanfaatan gedung; santun, jujur, cerdas, teliti, sabar, cekatan, ramah, berintegritas tinggi
- **Pengawasan Internal:** Kepala Divisi Properti Pusat Bisnis, Ketua Pusat Bisnis, SPI
- **Jumlah Pelaksana:** 2 orang
- **Jaminan Pelayanan:** Kemudahan mengakses jadwal pemakaian gedung, sesuai SOP
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:** Gedung yang disewakan dijamin dalam kondisi baik dan tidak membahayakan
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di tingkat fakultas dan universitas

20. Standar Pelayanan Ijin Pemasangan Sarana Publikasi (Spanduk, Baliho, Umbul-Umbul, dan Videotron)

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Memiliki kartu identitas (KTP/KM) - Melampirkan Surat Izin Kegiatan yang ditandatangani WR III, WD III, WD I, WR I, atau Wadir I - Sarana publikasi (spanduk, baliho, umbul-umbul, videotron)
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Mengajukan permohonan izin pemasangan 2. Menerima surat izin pemasangan atau penolakan 3. Melakukan pemasangan media publikasi (bila disetujui)
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 1 hari
- **Biaya/Tarif** - Tidak dipungut biaya untuk kegiatan tanpa sponsor - Rp100.000,- per kegiatan untuk kegiatan bersponsor
- **Produk Layanan:** Pengesahan pada sarana publikasi
- **Pengelolaan Pengaduan** - Email: birouk@um.ac.id - Telp: 0341-551312 psw. 1113

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum:** Peraturan Rektor Nomor 13 Tahun 2017 tentang Penataan dan Penertiban Pemasangan Sarana Publikasi di UM
- **Sarana dan Prasarana:** Kertas stiker, spidol, titik-titik lokasi pemasangan spanduk/baliho/umbul-umbul
- **Kompetensi Pelaksana:** Keterampilan komputer; teliti, cekatan, sabar, ramah, berintegritas tinggi
- **Pengawasan Internal:** Kasubag Rumah Tangga, Kabag UHTBMN, SPI
- **Jumlah Pelaksana:** 2 orang
- **Jaminan Pelayanan:** Surat izin pemasangan sarana publikasi sesuai SOP
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:** Sarana publikasi tidak dilepas sebelum masanya berakhir
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Setiap 1 minggu sekali

21. Standar Pelayanan Izin Pemanfaatan Aset oleh Mitra Kerja (Bank Mitra, Telkom, Indosat, Kantor Pos)

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Mengajukan Surat Permohonan Ijin Sewa Gedung/Lahan kepada Rektor - Memiliki SIUP - Memiliki NPWP - Melampirkan KTP pemohon

- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Mitra Kerja mengajukan Surat Permohonan Ijin Sewa kepada Rektor 2. Petugas Subbag RT memeriksa kelengkapan 3. Mitra Kerja menandatangani Perjanjian Sewa dan membayar sewa ke Rekening Rektor 4. Mitra membayar kontribusi sewa 5. Pengambilan naskah MoU
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 14 hari kerja
- **Biaya/Tarif:** Sesuai dengan Tarif SBM UM tahun berjalan
- **Produk Layanan:** Pemanfaatan Aset oleh Mitra Kerja
- **Pengelolaan Pengaduan** - Email: birouk@um.ac.id - Telp: 0341-551312 psw. 1113 - Kotak saran - Petugas informasi ULT Gedung Graha Rektorat Lt. 1

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum:** Peraturan Rektor tentang Pusat Bisnis
- **Sarana dan Prasarana:** Ruang penandatanganan MoU, komputer, printer, ATK
- **Kompetensi Pelaksana:** Memahami perjanjian dan MoU; keahlian berkomunikasi
- **Pengawasan Internal:** Kasubbag RT, Kabag UHTBMN, Kepala Biro UK, SPI, Wakil Rektor II
- **Jumlah Pelaksana:** 1 orang
- **Jaminan Pelayanan:** Surat izin langsung berlaku setelah ditandatangani, sesuai SOP
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:** Tempat yang disewa dijamin keamanannya oleh keamanan kampus
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Periodik 1 bulan sekali

22. Standar Pelayanan Penjejakan Kelulusan Lunas Biaya Pendidikan

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - KTM - Bukti pembayaran pendidikan - Kartu Proses Penjejakan Lulusan (KPPL) dari Subbag Akademik dan Evaluasi BAKPIK, diisi dan ditandatangani Dosen PA dan Ketua Jurusan - Surat Keputusan Yudisium
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Mahasiswa mengajukan validasi KPPL beserta KTM dan SK Yudisium 2. Petugas loket memeriksa dan memverifikasi riwayat pembayaran secara online 3. Bila lunas, mahasiswa menerima validasi KPPL 4. Bila ada tunggakan, mahasiswa menerima tagihan, membayar di Bank, dan menunjukkan bukti pembayaran 5. Mahasiswa menerima KPPL yang telah ditandatangani dan divalidasi stempel
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 5 menit

- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Layanan:** Penjejakan Kelulusan Lunas Biaya Pendidikan
- **Pengelolaan Pengaduan** - Email: keuangan@um.ac.id - Telp: 0341-551312 psw. 1117

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum:** Peraturan Rektor Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pedoman Pendidikan UM
- **Sarana dan Prasarana:** Stempel, ruang tunggu, kursi tunggu, komputer, printer, ATK
- **Kompetensi Pelaksana:** Jujur, cekatan, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengoperasikan komputer
- **Pengawasan Internal:** Kasubbag PNBP, Kabag Keuangan, Kepala Biro UK, Wakil Rektor II
- **Jumlah Pelaksana:** 1 orang
- **Jaminan Pelayanan:** Mendapatkan validasi dengan cepat
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:** Data dijamin kerahasiaannya; keselamatan pemohon dijamin oleh pihak keamanan kampus
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Minimal 1 bulan sekali

23. Standar Pelayanan Permohonan Praktik Kerja Industri/Lapangan Siswa SMK

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan:** Surat Permohonan Praktik Kerja Industri/Lapangan dari sekolah kepada Rektor, melampirkan jumlah peserta, nama, program keahlian, dan waktu pelaksanaan
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Sekolah Menengah Kejuruan mengajukan surat permohonan praktik kerja industri/lapangan kepada Rektor UM 2. Sekolah menunggu persetujuan pengajuan siswa Prakerin 3. Subbag Kumtala membuat surat persetujuan/penolakan 4. Sekolah menerima surat balasan
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 1 jam
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Layanan:** Terbitnya surat persetujuan praktik
- **Pengelolaan Pengaduan** - Email: kumtala@um.ac.id - Telp: 0341-551312 psw. 1115

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum:** Peraturan Rektor Nomor 46 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas Biro, Bagian, dan Sub Bagian di UM
- **Sarana dan Prasarana:** Komputer dan kelengkapannya, alat tulis
- **Kompetensi Pelaksana:** Cekatan dan ramah
- **Pengawasan Internal:** Kasubbag Kumtala, Kabag UHTBMN
- **Jumlah Pelaksana:** 1 pelaksana
- **Jaminan Pelayanan:** Mendapatkan kepastian penempatan siswa praktik
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:** Surat permohonan dijamin tidak hilang dan diproses dengan cepat
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** 1 bulan sekali

24. Standar Pelayanan Penerbitan SK Kenaikan Jabatan Akademik Dosen (Asisten Ahli dan Lektor)

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Fotokopi Karpeg/Kartu NIDN, SK CPNS, SK PNS, SKP lengkap 2 tahun terakhir, legalisir ijazah dan transkrip pendidikan terakhir, SK tugas belajar/izin belajar (jika ada), SK Pengaktifan Kembali (jika ada) - Fotokopi PAK terakhir - Memiliki angka kredit yang cukup - Surat pengantar usulan dari pimpinan fakultas - Surat keterangan keabsahan karya ilmiah - Format DUPAK dan lampirannya - Format peer review - Melengkapi berkas bidang A, B, C, D, E (Pendidikan, Pengajaran, Penelitian, Pengabdian kepada Masyarakat, dan unsur Penunjang) - Pendukung administrasi masing-masing rangkap 3
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Pengguna melengkapi persyaratan dan menyerahkan ke Subbag KK/Umum Fakultas 2. Menunggu proses penilaian peer review Fakultas dan TPJAD UM 3. Menunggu informasi dari staf kepegawaian UM jika ada kekurangan hasil penilaian 4. Menunggu penerbitan SK Jabatan Akademik Dosen (Asisten Ahli/Lektor)
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 3 bulan
- **Biaya/Tarif:** Tanpa pemungutan biaya (gratis)
- **Produk Layanan:** SK Jabatan Akademik Dosen (Asisten Ahli dan Lektor)
- **Pengelolaan Pengaduan** - Email: kepegawaian@um.ac.id - Telp: 0341-551312 psw. 1142

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permendikbud Nomor 92 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Penilaian Angka Kredit Jabatan Fungsional Dosen 4. PermenpanRB Nomor 17 Tahun 2013 tentang Jabatan Fungsional Dosen dan Angka Kreditnya 5. PermenpanRB Nomor 46 Tahun 2013 tentang Perubahan atas PermenpanRB Nomor 17 Tahun 2013 6. Pedoman Operasional PAK Kenaikan Jabatan Akademik/Pangkat Dosen Tahun 2019
- **Sarana dan Prasarana:** Komputer dan jaringan internet, printer, scanner, mesin fotokopi, stepler, sneelhecter map, perforator, telepon dan faksimile, bantex file dan ruang penyimpanan dokumen
- **Kompetensi Pelaksana:** Memahami peraturan akademik/kepegawaian/tri dharma, keterampilan Ms Office/TI, teliti, cekatan, sabar, ramah, berintegritas tinggi
- **Pengawasan Internal:** Kasubag Tenaga Akademik, Kabag Kepegawaian, Kepala Biro UK, Wakil Rektor II
- **Jumlah Pelaksana:** 5 orang
- **Jaminan Pelayanan:** Pelayanan yang ramah
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:** Semua data yang terisi dijamin keabsahannya
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Dilakukan terus menerus dan berkelanjutan setiap hari

25. Standar Pelayanan Penerbitan SK Izin Belajar Golongan IV/C ke Bawah

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Fotokopi SK CPNS dan SPMT - Fotokopi SK PNS - Fotokopi SK Pangkat dan Jabatan terakhir - Fotokopi Form SKP lengkap 2 tahun terakhir - Fotokopi Karpeg/Kartu NIDN - Surat Rekomendasi dari Atasan Langsung - Surat Perjanjian Tugas/Izin Belajar bermaterai - Surat Pernyataan Izin Belajar bermaterai diketahui Dekan - Surat Keterangan Kesesuaian Bidang Ilmu dari Dekan - Surat Keterangan diterima sebagai mahasiswa (LoA) - Surat Pernyataan BAPEK dari Atasan Langsung - Usul dari Fakultas
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Pengguna melengkapi persyaratan dan menyerahkan ke Subbag Tenaga Akademik Kepegawaian UM 2. Menunggu proses pengecekan berkas dan persetujuan arahan pimpinan 3. Menerima informasi jika ada

kekurangan berkas 4. Menerima penerbitan Surat Keputusan Izin Belajar

- **Jangka Waktu Pelayanan:** 1 bulan
- **Biaya/Tarif:** Tanpa pemungutan biaya (gratis)
- **Produk Layanan:** Surat Keputusan Izin Belajar
- **Pengelolaan Pengaduan** - Email: kepegawaian@um.ac.id - Telp: 0341-551312 psw. 1142

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. Permendikbud Nomor 30 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja UM 2. Permendikbud Nomor 71 Tahun 2012 tentang Statuta UM 3. Permenristekdikti Nomor 98 Tahun 2016 tentang Pemberian Kuasa dan Delegasi Wewenang Kepegawaian 4. Surat Edaran MenPANRB Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pemberian Tugas Belajar dan Izin Belajar bagi PNS
- **Sarana dan Prasarana:** Komputer dan internet, ruang penyimpanan dokumen, printer, scanner, alat tulis
- **Kompetensi Pelaksana:** Memahami pemrosesan izin belajar dan tugas belajar
- **Pengawasan Internal:** Kasubbag T. Akademik, Kabag Kepegawaian, Kepala Biro Umum dan Keuangan, Wakil Rektor II
- **Jumlah Pelaksana:** 2 orang
- **Jaminan Pelayanan:** Mendapatkan SK izin belajar
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:** Memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Berkala/bulanan

26. Standar Pelayanan Izin Perjalanan Dinas ke Luar Negeri (PDLN)

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** 1. Surat permohonan izin PDLN kepada Rektor 2. LoA/Invitation Letter dari mitra luar negeri 3. Agenda kegiatan 4. Surat Keterangan Pembiayaan dari Pimpinan Unit/Letter of Guarantee/Surat Pernyataan Biaya Sendiri (bermaterai) 5. Copy KTP 6. Curriculum Vitae (1–2 halaman) 7. Mengisi Form isian data PDLN 8. Dokumen pendukung lainnya (draft MOU/MOA, brosur, dll.) 9. Kegiatan PDLN lebih dari 3 bulan wajib melampirkan Surat Perjanjian Tugas Belajar bermaterai 10. Pada masa pandemi Covid-19: surat pernyataan pembiayaan karantina/pengobatan dan surat/screenshot izin masuk negara tujuan

- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Dosen/Tendik/Mahasiswa mengajukan permohonan izin PDLN kepada Pimpinan Unit 2. Pimpinan Unit mengajukan surat permohonan kepada Rektor 3. Tata Usaha menerima, mengagenda, menyampaikan surat kepada Rektor 4. Rektor mendisposisi surat kepada Wakil Rektor IV 5. Wakil Rektor IV mendisposisi kepada Direktur HI 6. HI menindaklanjuti surat berdasar disposisi Rektor 7. Pimpinan Unit dan pelaksana menerima Surat Tugas (jika diizinkan) atau Surat Pemberitahuan (jika tidak) 8. Operator SIMPEL UM menginput data ke aplikasi SIMPEL Kemensetneg 9. Focal Point Kemdikbudristek meneliti kelengkapan berkas 10. Kemensetneg menerbitkan Surat Persetujuan PDLN atau pemberitahuan penolakan
- **Jangka Waktu Pelayanan** - Surat Tugas dari Rektor: kurang lebih 3 hari kerja - Surat Persetujuan Izin PDLN (SP Setneg): kurang lebih 7–21 hari kerja
- **Biaya/Tarif:** Tidak ada biaya
- **Produk Layanan** - Surat Tugas Perjalanan Dinas LN dari Rektor - Surat Persetujuan Izin PDLN (SP Setneg) dari Kementerian Sekretariat Negara
- **Pengelolaan Pengaduan** - Telepon: 0341-551312 ext. 1360 - Kantor Hubungan Internasional Gd. Graha Rektorat Lt. III - Email: oia@um.ac.id

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. Perpres Nomor 12 Tahun 1961 tentang Pemberian Tugas Belajar 2. Inpres Nomor 11 Tahun 2005 tentang PDLN 3. Permensesneg Nomor 11 Tahun 2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Administrasi PDLN 4. PP Nomor 45 Tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan APBN 5. PMK Nomor 164 Tahun 2015 tentang Tata Cara Pelaksanaan PDLN 6. PMK Nomor 227 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Permenkeu 164/PMK.05/2015
- **Sarana dan Prasarana:** Ruang kerja, meja dan kursi kerja/tamu, komputer, printer, scanner, kertas, tempat penyimpanan dokumen/arsip
- **Kompetensi Pelaksana:** Memahami tugas dan tanggung jawab bidangnya, keterampilan TI, komunikasi baik, mampu bekerja sama, berintegritas
- **Pengawasan Internal:** Supervisi Direktur HI, pengawasan berjenjang, SPI

- **Jumlah Pelaksana:** 4 orang (Koordinator, Subkoordinator, pemroses surat, pengekspedisi surat)
- **Jaminan Pelayanan:** Pelaksanaan sesuai standar; petugas kompeten; pelayanan transparan
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:** Surat-surat yang diterbitkan dijamin keabsahannya
- **Evaluasi Kinerja Pelaksanaan:** Minimal 1 kali dalam 1 tahun

27. Standar Pelayanan Permohonan Izin Belajar Mahasiswa Asing

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan — Pengajuan Izin Belajar Baru** - Mahasiswa sudah/akan berada di Indonesia (5 bulan sebelum keberangkatan) - Hasil pindaian paspor berwarna - Pas foto berwarna 4x6 (2 lembar) - Curriculum Vitae terbaru - Surat Jaminan Keuangan/Financial Guarantee Statement - Surat Pernyataan tidak bekerja, berpolitik, dan mematuhi peraturan di Indonesia - Surat Keterangan Sehat (Medical Statement) - Ijazah dan Transkrip - Surat pernyataan pembiayaan (sponsor/mandiri) - Surat Diterima di Perguruan Tinggi (LoA) - Surat Rekomendasi dari Direktur HI
- **Persyaratan Pelayanan — Perpanjangan Izin Belajar** - Paspor, foto, CV, jaminan keuangan, surat pernyataan, surat keterangan sehat - Kartu Hasil Studi (KHS) - KITAS, Surat Tanda Melapor (STM) Polda - Surat pernyataan pembiayaan, Surat Rekomendasi Direktur HI
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Mahasiswa menyiapkan persyaratan dan menyampaikan ke Perguruan Tinggi (melalui kantor HI), langsung atau via email/WhatsApp Official HI 2. Perguruan Tinggi (kantor HI) melengkapi dokumen dan mengajukan permohonan izin belajar melalui Aplikasi Izin Belajar Mahasiswa Asing kepada Direktur Kelembagaan 3. Pengelola Layanan Izin Belajar Ditjen Kelembagaan memverifikasi dan memvalidasi 4. Direktur Kelembagaan memberikan persetujuan dengan Tanda Tangan Digital (BSrE) 5. Perguruan Tinggi menerima persetujuan dan menyampaikan surat izin belajar ke mahasiswa 6. Pengawasan, evaluasi, dan pembinaan melalui forum Clearing House
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 7 s.d. 15 hari
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Layanan:** Terbitnya Persetujuan Izin Belajar
- **Pengelolaan Pengaduan** - Telepon/Fax: (+62341) 584-759 - Email: oia@um.ac.id - WhatsApp: 0821-3413-4620

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. Keputusan Dirjen Dikti Nomor 60/DIKTI/ Kep/2000 tentang Petunjuk Pelaksanaan Izin Belajar Calon Mahasiswa WNA 2. Permendiknas Nomor 25 Tahun 2007 tentang Persyaratan dan Prosedur bagi WNA menjadi Mahasiswa di PT Indonesia 3. Permenristekdikti Nomor 15 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kelola Kemenristekdikti 4. Peraturan Rektor UM Nomor 26 Tahun 2013 tentang Pedoman Kerjasama Institusional UM 5. Permenkumham Nomor 52 Tahun 2016 tentang Penerbitan Student Visa dan Cap Student Visa
- **Sarana dan Prasarana:** Komputer, meja & kursi, internet, aplikasi izin belajar online, file softcopy, scanner, alat tulis
- **Kompetensi Pelaksana:** Pengetahuan peraturan Ditjen Imigrasi/Kemenlu/Setneg/BIN/Polri, TI, substansi data izin mahasiswa internasional, internasionalisasi pendidikan tinggi, prosedur pelayanan, komunikasi bahasa, ramah dan sopan
- **Pengawasan Internal:** Supervisi Direktur HI, pengawasan berjenjang, SPI
- **Jumlah Pelaksana:** 1 pelaksana
- **Jaminan Pelayanan:** Sesuai SOP, informasi akurat, tepat waktu
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:** Data mahasiswa internasional dijamin kerahasiaannya
- **Evaluasi Kinerja Pelaksanaan:** Minimal 1 kali dalam 1 tahun

28. Standar Pelayanan Pengurusan Telex Visa/VITAS

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Pindaian dan fotokopi warna Izin Belajar dari Kementerian - Pindaian dan fotokopi warna paspor (berwarna) - Pas foto berwarna 4x6 - Curriculum Vitae - Surat Permohonan Jaminan Keuangan/Financial Guarantee Statement - Surat Pernyataan tidak bekerja, berpolitik, mematuhi peraturan Indonesia - Surat Keterangan Sehat + hasil lab bebas Covid-19 (masa pandemi) - Kartu Keluarga/dokumen susunan keluarga (jika membawa keluarga) - Akta Nikah - Surat Permohonan Telex Visa, Surat Jaminan bermaterai, Surat Keterangan Mahasiswa (disiapkan staf HI)
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Mahasiswa menyerahkan berkas ke staf HI di Sasana Budaya Lantai 1 (atau via email oia@um.ac.id) 2. Staf HI membuat Surat Permohonan Telex Visa, Surat Jaminan, Surat Keterangan Mahasiswa 3. Staf HI

mendaftarkan dan menginput data melalui Web Dirjen Imigrasi 4. Dirjen Imigrasi memvalidasi data 5. Persetujuan/penolakan diberitahukan ke HI melalui email 6. Staf HI menyampaikan hasil ke calon mahasiswa 7. Calon mahasiswa mengurus Visa di Kedutaan RI pilihannya 8. Setelah mendapat Visa, calon mahasiswa masuk ke Indonesia 9. Wajib melapor kedatangan kepada HI 10. HI memproses ITAS di Kantor Imigrasi Kelas I Malang

- **Jangka Waktu Pelayanan:** 3 bulan (negara aman); 6–9 bulan (negara rawan). Selama masa pandemi, hanya melayani perpanjangan ITAS, EPO, ERP, dan pengawasan
- **Biaya/Tarif:** HI tidak memungut biaya; sesuai ketentuan pelayanan jasa Imigrasi
- **Produk Layanan:** Terbitnya Surat VITAS
- **Pengelolaan Pengaduan** - Telepon/Fax: (+62341) 584-759 - Email: oia@um.ac.id - WhatsApp: 0821-3413-4620

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. UU No. 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian 2. PP No. 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksana UU Keimigrasian 3. Permenkumham No. 27 Tahun 2014 tentang Prosedur Teknis Pemberian, Perpanjangan, Penolakan, Pembatalan, dan Berakhirnya IK, ITAS, dan ITAP 4. Permenkumham No. 43 Tahun 2015 tentang Alih Status Izin Tinggal Kunjungan 5. Permenkumham No. 24 Tahun 2016 tentang Permohonan dan Pemberian Visa Kunjungan dan Visa Tinggal Terbatas 6. Permenkumham Nomor 26 Tahun 2020 tentang Visa dan Izin Tinggal dalam Masa Adaptasi Kebiasaan Baru
- **Sarana dan Prasarana:** Komputer, meja & kursi kerja, internet, scanner, alat tulis, materai
- **Kompetensi Pelaksana:** Pengetahuan peraturan Ditjen Imigrasi/Kemenlu/Setneg/BIN/Polri, TI, substansi data mahasiswa internasional, prosedur pelayanan, bahasa Inggris dan Indonesia, ramah namun tegas
- **Pengawasan Internal:** Supervisi Direktur HI, berjenjang, SPI
- **Jumlah Pelaksana:** 2 pelaksana (Koordinator dan asisten)
- **Jaminan Pelayanan:** Sesuai SOP, informasi akurat, tepat waktu
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:** Data mahasiswa internasional dijamin kerahasiaan dan keabsahannya
- **Evaluasi Kinerja Pelaksanaan:** Minimal 1 kali dalam 1 tahun

29. Standar Pelayanan Perpanjangan Izin Tinggal Terbatas (ITAS)

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Fotokopi warna dan surat asli Izin Belajar dari Kementerian - Fotokopi warna dan ITAS asli yang pernah diterbitkan - Fotokopi dan paspor asli - Pas foto berwarna 4x6 (2 lembar) - Surat asli Permohonan, Surat Jaminan bermaterai, Surat Keterangan a.n. Direktur HI UM - Surat Jaminan Keuangan/Financial Guarantee Statement - Surat Pernyataan tidak bekerja/berpolitik/mematuhi peraturan - Surat Keterangan Sehat + hasil lab bebas Covid-19 - Fotokopi Kartu Keluarga (jika membawa keluarga) - Borang Perdim 24 dan MAP Imigrasi
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Setelah masuk Indonesia, mahasiswa wajib melaporkan Visa dan paspor asli ke HI untuk diproses ITAS ke Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang 2. Staf HI memproses ITAS online Kanim Malang 3. Mahasiswa menerima jadwal foto dan tanda tangan elektronik dari Sponsor 4. Mahasiswa datang ke Kantor Imigrasi berpakaian rapi sesuai jadwal 5. Mahasiswa menunggu informasi lanjutan terkait stamp paspor dan ITAS
- **Jangka Waktu Pelayanan:** Kurang lebih 1 bulan jika tidak ada permasalahan overstay/pelaporan/pengecekan data
- **Biaya/Tarif:** HI tidak memungut biaya; sesuai ketentuan pelayanan jasa Imigrasi
- **Produk Layanan:** Terbitnya ITAS Elektronik dan stamp validasi di paspor mahasiswa/dosen asing
- **Pengelolaan Pengaduan** - Telepon/Fax: (+62341) 584-759 - Email: oia@um.ac.id - WhatsApp: 0821-3413-4620

b. Manufacturing

- Sama dengan poin 28 (dasar hukum, sarana prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana 2 orang, jaminan pelayanan dan keamanan, serta evaluasi kinerja minimal 1 kali dalam 1 tahun) sesuai peraturan keimigrasian yang berlaku.

30. Standar Pelayanan Pengurusan Izin Tinggal Terbatas (ITAS) Baru

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Telex Visa asli dan fotokopi warna - Izin Belajar asli dan fotokopi warna dari Kementerian - Fotokopi dan pindaian akta kelahiran, akta nikah, kartu keluarga - Paspor asli dan fotokopi warna, fotokopi stamp visa kedatangan - Pas foto berwarna 4x6 - Surat asli Permohonan ITAS, Surat Jaminan

bermaterai, Surat Keterangan Mahasiswa - Surat Jaminan Keuangan/Financial Guarantee Statement - Surat Pernyataan tidak bekerja/berpolitik/mematuhi peraturan - Surat Keterangan Sehat + hasil lab bebas Covid-19 - Borang Perdim 24 dan map - Semua persyaratan berbentuk hardcopy dan softcopy

- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Calon mahasiswa datang ke Kantor HI di Sasana Budaya Lantai 1, menyerahkan persyaratan ITAS 2. Staf HI memproses permohonan ITAS secara online 3. Kanim Malang memproses dan memberitahukan hasilnya kepada HI 4. Staf HI menginformasikan jadwal foto dan pengisian data 5. Mahasiswa bersama staf HI ke Kanim Malang untuk foto dan pengisian data 6. Kanim melakukan validasi data dan memberitahukan hasil ITAS via email 7. Staf HI mengambil paspor, ITAS fisik, dan melengkapi dokumen keimigrasian
- **Jangka Waktu Pelayanan:** Kurang lebih 1 bulan jika tidak ada permasalahan
- **Biaya/Tarif:** HI tidak memungut biaya; sesuai ketentuan pelayanan jasa Imigrasi
- **Produk Layanan:** Terbitnya ITAS Elektronik dan stamp validasi di paspor mahasiswa/dosen asing
- **Pengelolaan Pengaduan** - Telepon/Fax: (+62341) 584-759 - Email: oia@um.ac.id - WhatsApp: 0821-3413-4620

b. Manufacturing

- Dasar hukum, sarana prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal (Direktur HI, berjenjang, SPI), jumlah pelaksana 2 orang, jaminan pelayanan dan keamanan, serta evaluasi kinerja minimal 1 kali dalam 1 tahun — mengacu pada ketentuan keimigrasian yang sama seperti pada poin 28 dan 29.

31. Standar Pelayanan Pengurusan Telex Visa/VITAS (Kedatangan Baru)

Standar pelayanan ini merupakan pengaturan lanjutan atas pengurusan Telex Visa/VITAS bagi calon mahasiswa/dosen asing yang akan datang ke UM, dengan komponen service delivery dan manufacturing yang sama persis dengan Standar Pelayanan Nomor 28 di atas: persyaratan berupa pindaian dokumen identitas, keuangan, kesehatan, dan keluarga; prosedur melalui staf HI dan Direktorat Jenderal Imigrasi; jangka waktu 3 bulan (negara aman) atau 6–9 bulan (negara rawan); tidak dipungut biaya oleh HI (kecuali biaya resmi keimigrasian); serta pengelolaan pengaduan melalui

telepon/fax (+62341) 584-759, email oia@um.ac.id, dan WhatsApp 0821-3413-4620.

32. Standar Pelayanan Pemrosesan Usulan Pensiun Reguler

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Fotokopi SK CPNS - Fotokopi SK pangkat dan jabatan akademik/tertentu terakhir - Pas foto berwarna 4x6 (12 lembar) — pegawai dan suami/istri - Fotokopi surat nikah dilegalisir - Fotokopi akte kelahiran anak dilegalisasi - Fotokopi KARPEG - Fotokopi buku rekening bank - SKP 2 tahun terakhir - Surat pernyataan tidak pernah dijatuhi hukuman disiplin sedang/berat - Surat pernyataan masih kuliah untuk anak yang tertanggung
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 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
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 7 hari
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Layanan:** Usulan SK Pensiun
- **Pengelolaan Pengaduan** - Email: kepegawaian@um.ac.id - Telp: 0341-551312 psw. 1118 - WA/SMS: 081217066509

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum:** Surat Kepala BKN Nomor K.26-30/V.7-3/99 tanggal 17 Januari 2014 tentang Batas Usia Pensiun PNS
- **Sarana dan Prasarana:** Komputer dan internet, ruang penyimpanan dokumen, printer, scanner, mesin fotokopi, ATK
- **Kompetensi Pelaksana:** Memahami aturan kepegawaian, proses pensiun PNS, tugas dan fungsi Bagian Kepegawaian
- **Pengawasan Internal:** Kasubag Tenaga Akademik/Administrasi, Kabag Kepegawaian, Kepala Biro Umum dan Keuangan, Wakil Rektor II
- **Jumlah Pelaksana:** 2 orang
- **Jaminan Pelayanan:** PNS mendapat informasi akurat, proses pengurusan mudah, cepat, dan tertib
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** 1 kali dalam 1 tahun di akhir tahun

33. Standar Pelayanan Pengganti/Ralat Ijazah/Transkrip yang Hilang/Rusak/Terdapat Kesalahan

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan**
  Surat Keterangan Pengganti Hilang - Surat permohonan pengganti kepada Rektor - Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian - Fotokopi dokumen yang hilang
  Surat Keterangan Rusak - Surat permohonan keterangan kerusakan kepada Rektor - Dokumen asli yang rusak - Fotokopi/legalisir dokumen yang masih baik (opsional)
  Ralat yang Terdapat Kesalahan - Surat permohonan ralat kepada Rektor - Surat Keterangan ralat dari pendidikan sebelumnya - Akta kelahiran (opsional)
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Menyerahkan berkas permohonan ke Subag Tata Usaha, Graha Rektorat Lantai 3 2. Permohonan diproses di Universitas Negeri Malang 3. Mengambil Surat Keterangan di loket Subag Akademik dan Evaluasi, BAKPIK Graha Rektorat Lt. 2
- **Jangka Waktu Penyelesaian:** 5 hari kerja
- **Biaya/Tarif** - Penerbitan Ijazah/Transkrip pengganti: Rp100.000,- - Penerbitan Surat Keterangan: tidak dipungut biaya
- **Produk Pelayanan** - Surat Pengganti Ijazah/Transkrip Hilang - Surat Keterangan Ralat Ijazah/Transkrip yang Hilang/Rusak/Terdapat Kesalahan
- **Penanganan Pengaduan** - Telepon: 0341-551312 psw. 1417 - Email: akademik@um.ac.id

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. Permendikbud Nomor 81 Tahun 2014 tentang Ijazah, Sertifikat Kompetensi, dan Sertifikat Profesi Pendidikan Tinggi 3. Peraturan Rektor UM Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pedoman Pendidikan Edisi 2020
- **Sarana dan Prasarana:** Ruang tunggu, loket pengguna layanan
- **Kompetensi Pelaksana:** Memahami proses Surat Keterangan Pengganti Hilang, Rusak, dan Ralat
- **Pengawasan Internal:** Sub Koordinator Subbagian Akademik dan Evaluasi, Koordinator Bagian Akademik, Kepala Biro AKPIK, SPI
- **Jumlah Pelaksana:** 2 orang
- **Jaminan Pelayanan:** Kemudahan proses administrasi

- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan:** Dokumen asli ditandai tanda tangan asli Wakil Rektor I Bidang Akademik dan stempel UM asli bertinta biru
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Minimal 1 kali dalam setahun pada akhir semester genap

34. Standar Pelayanan Keterangan Pindah/Keluar dan Rekapitulasi Hasil Studi

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Surat permohonan pindah keluar kepada Rektor ditandatangani mahasiswa dan orang tua - Kartu Proses Penjajakan (KPP) Keluar/Pindah - Kartu Tanda Mahasiswa - Fotokopi Kartu Mahasiswa (opsional)
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Menyerahkan berkas permohonan ke Subag Tata Usaha, Graha Rektorat Lantai 3 2. Permohonan diproses di Subbagian Akademik dan Evaluasi BAKPIK 3. Memproses Kartu Proses Penjajakan (KPP) Pindah/Keluar 4. Mengambil Surat Keterangan Keluar/Pindah dan Rekapitulasi Hasil Studi di BAKPIK Gedung Graha Rektorat Lt. 2
- **Jangka Waktu Penyelesaian:** 5 hari kerja
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya
- **Produk Pelayanan** - Surat Keterangan Keluar/Pindah - Rekapitulasi Hasil Studi
- **Penanganan Pengaduan** - Telepon: 0341-551312 psw. 1417 - Email: akademik@um.ac.id

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 2. Peraturan Rektor UM Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pedoman Pendidikan Edisi 2020
- **Sarana dan Prasarana:** Ruang tunggu, loket pengguna layanan
- **Kompetensi Pelaksana:** Pengetahuan peraturan bidang akademik; teliti, cekatan, sabar, ramah, berintegritas tinggi
- **Pengawasan Internal:** Sub Koordinator Subbagian Akademik dan Evaluasi, Koordinator Bagian Akademik, Kepala Biro AKPIK, SPI
- **Jumlah Pelaksana:** 3 orang
- **Jaminan Pelayanan:** Kepastian layanan sesuai waktu dan kualitas yang dijanjikan

- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan:** Dokumen ditandai tanda tangan asli Wakil Rektor I dan stempel UM asli bertinta biru
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** 1 kali dalam setahun atau sewaktu-waktu jika diperlukan

35. Standar Pelayanan Penggunaan dan Pemanfaatan Gedung (Pusat Bisnis)

Standar pelayanan ini merupakan pengaturan penggunaan dan pemanfaatan gedung UM yang dikelola oleh Pusat Bisnis, dengan ketentuan yang sama seperti Standar Pelayanan Nomor 19: persyaratan berupa KTP, bukti bayar uang gedung, uang jaminan kerusakan, surat pernyataan, tata tertib, denah gedung, dan form aplikasi; prosedur melalui kantor Pusat Bisnis UM dengan penugasan Divisi Property; jangka waktu 1 hari; tarif sesuai Peraturan Rektor; produk berupa Surat Izin Penggunaan Gedung; dan pengaduan melalui email pusatbisnis@um.ac.id atau telepon 0341-572112. Komponen manufacturing mengacu pada Peraturan Rektor Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Pusat Bisnis, dengan 2 orang pelaksana di bawah pengawasan Kepala Divisi Properti Pusat Bisnis, Ketua Pusat Bisnis, dan SPI, serta evaluasi kinerja yang memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di tingkat fakultas dan universitas.

36. Standar Pelayanan Pengurusan Entry Re-Permit (ERP)

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Fotokopi warna Izin Belajar dari Kementerian - Fotokopi warna ITAS yang pernah diterbitkan - Fotokopi warna stamp paspor keluar Indonesia - Fotokopi warna Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) dan Surat Tanda Melapor (STM) - Fotokopi warna paspor dan hasil pindaian paspor berwarna - Pas foto berwarna 4x6 (2 lembar) - Surat asli stempel HI Permohonan, Surat Jaminan bermaterai, Surat Keterangan a.n. Direktur HI UM - Surat Pernyataan tidak bekerja/berpolitik/mematuhi peraturan - Fotokopi Kartu Keluarga (jika membawa keluarga) - Borang Perdim 11 dan MAP Imigrasi asli
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Mahasiswa menghubungi kantor HI via email karena sudah berada di luar negeri 2. Staf HI mempersiapkan dokumen pendukung dan mengurus dokumen ke Kanim Malang 3. Kanim Malang memproses ajuan ERP 4. Staf HI mengambil hasil ERP dari Kanim Malang

- **Jangka Waktu Pelayanan:** Kurang lebih 10 hari jika tidak ada permasalahan
- **Biaya/Tarif:** HI tidak memungut biaya; sesuai ketentuan pelayanan jasa Imigrasi
- **Produk Layanan:** Terbitnya ERP mahasiswa/dosen asing
- **Pengelolaan Pengaduan** - Telepon/Fax: (+62341) 584-759 - Email: oia@um.ac.id - WhatsApp: 0821-3413-4620

b. Manufacturing

Dasar hukum dan komponen manufacturing mengikuti ketentuan keimigrasian yang sama seperti Standar Pelayanan Nomor 28–30 (UU No. 6 Tahun 2011 dan peraturan turunannya), dengan 2 pelaksana (Koordinator dan asisten) di bawah pengawasan Direktur HI dan SPI, jaminan pelayanan sesuai SOP, jaminan kerahasiaan data mahasiswa internasional, serta evaluasi kinerja minimal 1 kali dalam 1 tahun.

37. Standar Pelayanan Pengurusan Exit Permit Only (EPO)

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Fotokopi warna ITAS - Fotokopi warna Izin Belajar - Fotokopi warna tiket kepulangan - Fotokopi warna paspor dan stamp visa - Surat asli stempel HI Permohonan, Surat Jaminan, dan Surat Keterangan Mahasiswa
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Mahasiswa ke kantor HI di Sasana Budaya Lantai 1 dengan membawa dokumen persyaratan 2. HI mempersiapkan dokumen pendukung dan mengurus dokumen ke Kanim 3. Kanim Malang memproses pengajuan EPO 4. Mahasiswa datang ke Kanim untuk verifikasi dokumen, foto, dan tanda tangan elektronik 5. Staf HI mengambil hasil EPO
- **Jangka Waktu Pelayanan:** Kurang lebih 10 hari jika tidak ada permasalahan
- **Biaya/Tarif:** HI tidak memungut biaya; sesuai ketentuan pelayanan jasa Imigrasi
- **Produk Layanan:** Terbitnya stamp validasi EPO di paspor mahasiswa/dosen asing
- **Pengelolaan Pengaduan** - Telepon/Fax: (+62341) 584-759 - Email: oia@um.ac.id - WhatsApp: 0821-3413-4620

b. Manufacturing

Dasar hukum dan komponen manufacturing sama dengan Standar Pelayanan Nomor 28, 29, dan 36 (regulasi keimigrasian UU No. 6 Tahun 2011 dan turunannya), dengan 2 pelaksana (Koordinator dan asisten), pengawasan Direktur HI dan SPI, jaminan pelayanan sesuai SOP, jaminan kerahasiaan data mahasiswa internasional, dan evaluasi kinerja minimal 1 kali dalam 1 tahun.

38. Standar Pelayanan Peserta Diklat Wajib Bayar UKTS (Uang Kuliah Tunggal Semester)

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Wajib Bayar UKTS Rp3.000.000,00** - UKTS untuk peserta didik 1 tahun: UKTS1 dan UKTS2; untuk peserta didik 2 tahun: UKTS1 hingga UKTS4 - Masing-masing UKTS dibayarkan dua kali (2 x Rp1.500.000): tahap awal semester (P1) dan tahap sebelum/pertengahan semester (P2) - Awal semester 1, peserta didik membayar uang pendaftaran (Rp250.000) dan UKTS1-P1 (Rp1.500.000), kemudian memperoleh NIM dan LMS aktif - Semua pembayaran ke rekening Rektor UM
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Peserta didik awal semester 1 mengunggah bukti bayar uang pendaftaran & UKTS1-P1 ke rekening Rektor UM 2. Petugas memverifikasi; jika sesuai, peserta didik mendapat NIM dan LMS aktif 3. Peserta membayar UKTS-P2 dan mengunggah bukti, diverifikasi petugas; jika tidak, dianggap tidak aktif 4. LMS aktif hingga akhir semester, dapat mengikuti UTS dan UAS; membayar UKT semester berikutnya-P1 5. Proses berulang untuk semester-semester selanjutnya hingga UKTS4 (untuk peserta 2 tahun)
- **Jangka Waktu Penyelesaian:** 30 menit (untuk proses verifikasi terkait, mengacu pola layanan sejenis)
- **Biaya/Tarif:** Tidak dipungut biaya tambahan di luar ketentuan UKTS
- **Produk Pelayanan:** Terdaftar secara online sebagai peserta diklat
- **Penanganan Pengaduan** - Kasub Divisi PROBIS Pusat Bisnis UM, Jl. Semarang No. 5 Malang 65145 - Telepon: 0341-553123 - Email: probis@um.ac.id - Laman: probis.um.ac.id

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum:** Peraturan Rektor UM Nomor 15 Tahun 2015 tentang Pengelolaan Pusat Bisnis UM

- **Sarana dan Prasarana:** Meja dan kursi kerja, komputer dan internet, printer, alat tulis
- **Kompetensi Pelaksana:** Keterampilan TI; teliti, cekatan, sabar, ramah, berintegritas tinggi
- **Pengawasan Internal:** Supervisi Kasub Diklat PROBIS, berkala tiap tiga bulan, SPI
- **Jumlah Pelaksana:** 1 pelaksana (Kasub Diklat PROBIS)
- **Jaminan Pelayanan:** Sesuai data yang diberikan mahasiswa dan sesuai SOP
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan:** Berada pada server pribadi UM
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** 1 kali dalam tiga bulan

39. Standar Pelayanan Penerimaan Warga Baru Asrama

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Pendaftar merupakan mahasiswa UM - Pendaftar memiliki alamat email yang masih aktif
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Mahasiswa UM yang berminat menjadi warga asrama mendaftar dengan mengunduh formulir di asrama.um.ac.id, melengkapi dokumen syarat 2. Verifikasi data untuk menjaring mahasiswa yang benar-benar membutuhkan layanan asrama 3. Pengumuman hasil seleksi PWB di laman asrama.um.ac.id 4. Mahasiswa yang diterima melakukan pembayaran Uang Hunian Asrama (UHA) 5. Mengirim scan bukti pembayaran ke email disertai foto diri ukuran 3x4 cm 6. Check-in dan menempati kamar yang sudah ditentukan
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 5 hari
- **Biaya/Tarif:** Sesuai dengan Peraturan Rektor
- **Produk Layanan:** Surat Penerimaan Warga Baru Asrama
- **Pengelolaan Pengaduan** - Email: divisiasrama@um.ac.id - Telp: 0341-551312 psw. 459

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. Peraturan Rektor UM Nomor 2 Tahun 2017 tentang Pengelolaan Asrama UM 2. SK Rektor UM No. 2.1.329/UN32/KP/2020 tentang Pengangkatan Pengelola Pusat Bisnis UM
- **Sarana dan Prasarana:** Tempat tidur, kursi, almari, meja belajar, wifi

- **Kompetensi Pelaksana:** Memahami peraturan dan kebijakan rektor tentang asrama, panduan kehidupan asrama, tata tertib asrama; teliti, cekatan, sabar, ramah, berintegritas tinggi
- **Pengawasan Internal:** Supervisi atasan langsung, sistem pengendalian internal Divisi Asrama Pusat Bisnis UM, SPI
- **Jumlah Pelaksana:** 5 orang
- **Jaminan Pelayanan:** Dilaksanakan oleh petugas profesional sesuai SOP
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan** - Data pendaftar tersimpan di database Asrama UM - Setiap gedung asrama dilengkapi petugas keamanan, sarana P3K, dan pengantaran ke rumah sakit terdekat bila diperlukan, serta pemberitahuan kepada orang tua
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** 1 kali dalam 1 tahun

40. Standar Pelayanan Perubahan Status dan Data Pribadi/Keluarga bagi Dosen

a. Komponen Service Delivery

- **Persyaratan Pelayanan** - Fotokopi Kartu Keluarga (KK) terbaru - Legalisir Surat Nikah/Akta Kelahiran Anak/Akta Perceraian/Akta Kematian - Formulir KP4 - Pendukung administrasi masing-masing rangkap 2
- **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** 1. Pengguna melengkapi persyaratan dan menyerahkan ke bagian kepegawaian kantor pusat 2. Menunggu proses pengecekan kelengkapan berkas 3. Mengecek data yang telah diperbarui pada aplikasi Simpega 4. Menerima data terbaru yang telah di-update
- **Jangka Waktu Pelayanan:** 1 bulan
- **Biaya/Tarif:** Tanpa pemungutan biaya (gratis)
- **Produk Layanan:** Pembaruan data status pribadi/keluarga
- **Pengelolaan Pengaduan** - Email: kepegawaian@um.ac.id - Telp: 0341-551312 psw. 1142

b. Manufacturing

- **Dasar Hukum** 1. UU Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara 4. PP Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen PNS
- **Sarana dan Prasarana:** Komputer dan jaringan internet, printer, scanner, mesin fotokopi, stepler, sneelhecter map, perforator,

telepon dan faksimile, bantex file dan ruang penyimpanan dokumen

- **Kompetensi Pelaksana:** Memahami peraturan bidang kepegawaian dan keuangan, keterampilan Ms Office/TI, teliti, cekatan, sabar, ramah, berintegritas tinggi
- **Pengawasan Internal:** Kasubag Tenaga Akademik, Kabag Kepegawaian, Kepala Biro UK, Wakil Rektor II
- **Jumlah Pelaksana:** 2 orang
- **Jaminan Pelayanan:** Pelayanan yang ramah
- **Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan:** Semua data yang terisi dijamin keabsahannya
- **Evaluasi Kinerja Pelaksana:** Dilakukan terus-menerus dan berkelanjutan setiap hari

PENUTUP

Demikian E-Book Standar Pelayanan Publik Universitas Negeri Malang ini disusun berdasarkan Keputusan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 7.6.83/UN32/OT/2021 tentang Standar Pelayanan Publik Universitas Negeri Malang, tertanggal 7 Juni 2021. Dokumen ini memuat 40 standar pelayanan publik yang menjadi acuan bagi seluruh unit kerja di lingkungan UM dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, mitra kerja, dan masyarakat umum.

Sebagaimana tertuang dalam Maklumat Pelayanan, pimpinan dan seluruh aparatur di Universitas Negeri Malang menyatakan kesanggupan memberikan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan apabila tidak sesuai dengan janji tersebut, sanggup menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ditetapkan di Malang,
pada tanggal 7 Juni 2021
REKTOR,

Prof. Dr. AH. Rofi'uddin, M.Pd.
NIP 196203031985031002