



PERATURAN DEKAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS BRAWIJAYA
NOMOR 02 TAHUN 2025

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA,

- Menimbang :
- a. bahwa sehubungan dengan upaya mendukung penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan proses administrasi pelayanan yang menjunjung tinggi hak dan kewajiban berbagai pihak, maka dipandang perlu standar kinerja sebagai acuan;
 - b. bahwa sehubungan dengan diperlukannya standar kinerja sebagai acuan dalam proses pelayanan administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, maka perlu ukuran yang jelas sebagai dasar penilaian kinerja yang dapat meningkatkan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Dekan tentang Standar Pelayanan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
 4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2021 tentang Peraturan Tinggi Negeri Badan Hukum Universitas Brawijaya (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 240, Tambahan Lembaran negara Republik Indonesia Nomor 6732);
7. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 80);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1677);
10. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 50 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan (Lembaran Universitas Brawijaya Tahun 2020 Nomor 59);
11. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 25 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Lembaran Universitas Brawijaya Tahun 2022 Nomor 25) sebagaimana yang telah diubah dengan Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 19 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Rektor Nomor 25 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Lembaran Universitas Brawijaya Tahun 2024 Nomor 21);
12. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor (Lembaran Universitas Brawijaya Tahun 2023 Nomor 12) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 21 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur di Bawah Rektor (Lembaran Universitas Brawijaya Tahun 2024 Nomor 23);
13. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 89 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas (Lembaran Universitas Brawijaya Tahun 2023 Nomor 111);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DEKAN TENTANG STANDAR PELAYANAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK.

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Dekan ini yang dimaksud dengan:

1. Universitas Brawijaya yang selanjutnya disingkat UB adalah perguruan tinggi negeri badan hukum.
2. Fakultas yang selanjutnya disingkat FISIP UB adalah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya.
3. Dekan adalah Dekan FISIP UB.
4. Standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan termasuk tata cara dan metode yang disusun berdasarkan konsensus semua pihak yang terkait dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pengalaman perkembangan masa.
5. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa.
6. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik di FISIP UB.

BAB II

TUJUAN DAN SASARAN

Bagain Kesatu

Tujuan

Pasal 2

Tujuan standar pelayanan memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan.

Bagain Kedua

Sasaran

Pasal 3

Agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

BAB III

PRINSIP PELAYANAN

Pasal 4

Prinsip pelayanan:

- a. Kesederhanaan;
- b. Kejelasan;
- c. Kepastian waktu;
- d. Akurasi;

- e. Keamanan;
- f. Tanggung jawab;
- g. Kemudahan akses; dan
- h. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan.

BAB IV

MAKLUMAT PELAYANAN

Pasal 5

“Dengan Ini, Kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

Dan apabila dalam penyelenggaraan pelayanan Kami tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan, Kami bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundangan-undangan yang berlaku”

BAB V

RUANG LINGKUP

Pasal 6

Ruang lingkup standar pelayanan di FISIP UB, meliputi:

- a. Jenis Layanan;
- b. Prosedur Layanan; dan
- c. Pengaduan atau komplain.

BAB VI

JENIS LAYANAN

Paragraf 1

Pelayanan Akademik

Pasal 7

- (1) Pelayanan Akademik FISIP UB, meliputi:
 - a. Standar pelayanan cuti online;
 - b. Standar pelayanan semester antara; dan
 - c. Standar pelayanan program KRS online;
- (2) Pelayanan Akademik sebagaimana yang dimaksud ayat (1) merupakan layanan kependidikan yang berkaitan langsung kepada pelanggan primer dosen dan mahasiswa dari perguruan tinggi.

Paragraf 2

Pelayanan Non Akademik

Pasal 8

Pelayanan Non Akademik FISIP UB, terdiri atas:

- a. Standar Pelayanan Kemahasiswaan;
- b. Standar Pelayanan Keuangan;
- c. Standar Pelayanan Kepegawaian;
- d. Standar Pelayanan Umum dan Aset;
- e. Standar Pelayanan Pusat Sistem Informasi dan Kehumasan (PSIK);
- f. Standar Pelayanan Laboratorium; dan
- g. Standar Pelayanan Unit Layanan Terpadu Kekerasan Seksual dan Perundungan (ULTKSP).

Pasal 9

- (1) Pelayanan Kemahasiswaan sebagaimana yang dimaksud Pasal 8 huruf a, meliputi:
 - a. Standar pelayanan surat menyurat kegiatan mahasiswa;

- b. Standar pelayanan Mawapres; dan
 - c. Standar pelayanan pengajuan Beasiswa;
- (2) Layanan Kemahasiswaan sebagaimana yang dimaksud ayat (1) merupakan layanan berkaitan langsung kepada pelanggan spesifik mahasiswa dari perguruan tinggi.

Pasal 10

- (1) Pelayanan Kepegawaian sebagaimana yang dimaksud Pasal 8 huruf c, meliputi:
- a. Standar pelayanan pengajuan cuti Pegawai (Dosen dan Tendik);
 - b. Standar pelayanan pengajuan pembuatan BPJS; dan
 - c. Standar Pelayanan ijin keterangan tidak masuk kerja;
- (2) Layanan Kepegawaian sebagaimana yang dimaksud ayat (1) merupakan layanan yang berkaitan langsung kepada Dosen dan Tenaga Kependidikan.

Pasal 11

- (1) Pelayanan Keuangan sebagaimana yang dimaksud Pasal 8 huruf b, meliputi:
- a. Standar pelayanan Keringanan SPP/ UKT;
 - b. Standar pelayanan penundaan biaya perkuliahan; dan
 - c. Standar pelayanan pembuatan surat bebas tanggungan sebagai syarat ujian komprehensif;
- (2) Layanan Keuangan sebagaimana yang dimaksud ayat (1) merupakan layanan yang berkaitan langsung kepada seluruh sivitas akademika dan pelanggan lain di luar FISIP UB.

Pasal 12

- (1) Pelayanan Umum dan Aset sebagaimana yang dimaksud Pasal 8 huruf d, meliputi:
- a. Standar pelayanan peminjaman ruangan dan alat untuk kegiatan kemahasiswaan;
 - b. Standar pelayanan pengajuan sarana dan prasarana; dan
 - c. Standar pelayanan surat masuk;
- (2) Layanan Umum dan Aset sebagaimana yang dimaksud ayat (1) merupakan layanan yang berkaitan langsung kepada sarana dan prasarana.

Pasal 13

- (1) Pelayanan PSIK sebagaimana yang dimaksud Pasal 8 huruf e, meliputi:
- a. Standar pelayanan website dan media sosial;
 - b. Standar pelayanan kerjasama;
 - c. Standar pelayanan pengajuan email; dan
- (2) Layanan PSIK sebagaimana yang dimaksud ayat (1) merupakan layanan yang berkaitan langsung pada kehumasan, teknologi informasi, dan kerjasama.

Pasal 14

- (1) Pelayanan Laboratorium sebagaimana yang dimaksud Pasal 8 huruf f, meliputi:
- a. Standart pelayanan peminjaman alat;
 - b. Standart pelayanan penyerahan dan pengembalian alat praktikum kegiatan pendidikan; dan
 - c. Standart pelayanan penggantian kerusakan/kehilangan alat.

- (2) Layanan Laboratorium sebagaimana yang dimaksud ayat (1) merupakan layanan yang berkaitan langsung kepada Dosen, Tenaga Kependidikan dan Mahasiswa.

Pasal 15

- (1) Pelayanan ULTKSP sebagaimana yang dimaksud Pasal 8 huruf g, meliputi:
- a. Standar pelayanan Konseling; dan
 - b. Standar pelayanan Pengaduan dan Rencana Penanganan Korban Perundungan dan Pelecehan Seksual.
- (2) Layanan ULTKSP sebagaimana yang dimaksud ayat (1) merupakan layanan yang berkaitan langsung kepada Mahasiswa.

BAB VII

PROSEDUR PELAYANAN

Pasal 16

- (1) Pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur sebagai berikut:
- a. Pengunjung atau pemohon harus mendaftarkan diri kepada petugas yang memberikan nomor antrian;
 - a. Petugas memberikan nomor antrian dan formulir data pengunjung untuk di isi dan mengarahkan untuk menuju tempat duduk tunggu yang sudah ditentukan sesuai dengan loket layanan yang diminta;
 - b. Petugas loket memanggil nomor urut antrian pengunjung sesuai dengan layanan yang diminta sebanyak tiga kali dan jika tidak datang akan dilanjutkan pemanggilan ke nomor berikutnya dan akan dipanggil kembali setelah yang bersangkutan melapor ke petugas loket dengan meloncat tiga nomor antrian;
 - c. Apabila terjadi alat komunikasi elektronik tidak berfungsi maka petugas memanggil pemohon secara manual;
 - d. Pengunjung menuju loket layanan dan menyerahkan nomor antrian dan formulir data pengunjung yang sudah di isi lengkap;
 - e. Petugas Layanan agar selalu memberikan senyum, salam, sapa, dengan ramah kepada para pemohon;
 - f. Petugas layanan memverifikasi formulir isian pemohon untuk di cek dan dilengkapi jika pengisiannya kurang lengkap;
 - g. Petugas Layanan untuk selalu berkomunikasi dengan menyebut nama Bapak/Ibu pemohon “apa yang bisa kami bantu”;
 - h. Pemohon mengurus permohonan layanan harus atas nama diri sendiri atau pribadi yang bersangkutan, apabila mengatasnamakan orang lain harus disertai surat kuasa atau surat tugas yang bersangkutan;
 - i. Petugas Layanan menampung, mengklasifikasi, dan menyelesaikan layanan sesuai dengan permintaan pemohon;
 - j. Jika Petugas layanan tidak bisa menyelesaikan permintaan pemohon maka Petugas melakukan koordinasi internal di unit kerjanya masing-masing;
 - k. Hasil dari koordinasi internal petugas memberikan layanan informasi dengan pihak internal jawaban atau penjelasan kepada pemohon; dan
 - l. Petugas Layanan apabila sudah selesai memberikan layanan kepada pemohon untuk mengakhiri tatap muka dengan mengucapkan terima kasih.
- (2) Petugas Layanan setiap hari setelah melaksanakan tugas membuat berita acara dengan melampirkan dokumen data informasi isian pemohon kepada petugas pelayanan yang ditunjuk.

BAB VIII
PENGADUAN ATAU KOMPLAIN

Pasal 17

- (1) Laporan pengaduan dapat disampaikan secara langsung datang maupun tidak langsung ke FISIP UB melalui telepon, email, surat, dan laman atau website pengaduan.
- (2) Adapun formulir Laporan pengaduan dapat diunduh melalui laman informasi ini (Download di sini).
- (3) Untuk pelapor pengaduan yang datang langsung harus mendaftarkan diri kepada petugas yang memberikan nomor antrian.
- (4) Petugas memberikan nomor antrian dan formulir data pengunjung untuk di isi dan mengarahkan untuk menuju tempat duduk tunggu yang sudah ditentukan sesuai dengan loket layanan yang diminta.
- (5) Petugas loket memanggil nomor urut antrian pengunjung sesuai dengan layanan yang diminta sebanyak tiga kali dan jika tidak datang akan dilanjutkan pemanggilan ke nomor berikutnya dan akan dipanggil kembali setelah yang bersangkutan melapor ke petugas loket dengan meloncat tiga nomor antrian.
- (6) Apabila terjadi alat komunikasi elektronik tidak berfungsi maka petugas memanggil pemohon secara manual.
- (7) Pengunjung menuju loket layanan dan menyerahkan nomor antrian dan formulir data pengunjung yang sudah di isi lengkap.
- (8) Pelapor harus menyampaikan laporan secara tertulis yang menyertakan:
 - a. Formulir Pengaduan yang telah diisi lengkap;
 - b. Identitas diri pelapor yang sah dan masih berlaku;
 - c. Tempat dan waktu kejadian pelanggaran;
 - d. Bentuk pelanggaran yang terjadi;
 - e. Identitas pelaku pelanggaran; dan
 - f. Bukti fisik pelanggaran;
- (9) Laporan atau pengaduan tersebut ditelaah dan diklasifikasikan oleh petugas melalui tahapan sebagai berikut:
 - a. Identifikasi masalah;
 - b. Pemeriksaan substansi pengaduan;
 - c. Klarifikasi;
 - d. Evaluasi bukti; dan
 - e. Seleksi.
- (10) Laporan atau pengaduan yang telah memenuhi persyaratan, akan ditindaklanjuti ke unit kerja terkait sesuai dengan jenis laporan dan pengaduannya.
- (11) Unit kerja akan memproses dan melakukan investigasi lebih lanjut atas laporan dan pengaduan tersebut.
- (12) Identitas pelapor atau pengadu dijamin kerahasiaannya sesuai ketentuan perundang-undangan.
- (13) Pelapor atau pengadu tidak di pungut biaya, namun jika ada dokumen yang harus di foto copy dibebankan kepada pelapor atau pengadu.

BAB IX
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 18

- (1) Penerapan Standar Pelayanan menjadi tanggung jawab masing-masing unit.

- (2) Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud ayat (1) tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Dekan ini.

Pasal 19

Peraturan Dekan ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Dekan ini dengan penempatannya dalam Lembaran Universitas Brawijaya.

Ditetapkan di Malang
pada tanggal 17 Januari 2025
DEKAN,



ANANG SUJOKO
NIP 197006242005021001

LAMPIRAN
PERATURAN DEKAN FAKULTAS ILMU
SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

TENTANG

STANDAR PELAYANAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

I. LAYANAN AKADEMIK

a. Pengurusan Cuti Mahasiswa

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Memahami Persyaratan Cuti Akademik yang Tercantum pada Pedoman Akademik FISIP UB. 2. Memahami fitur SIAM.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mahasiswa mengajukan cuti Akademik pada SIAM. 2. Staf Recording FISIP UB Memverifikasi Persyaratan Pengajuan Cuti Akademik Mahasiswa melalui SIAKAD. 3. Bagian Akademik Universitas Memvalidasi Pengajuan Cuti Akademik Mahasiswa. 4. Bagian Akademik Universitas memproses surat cuti mahasiswa. 5. Bagian Akademik Univeristas mengunggah surat izin cuti mahasiswa di SIAM. 6. Mahasiswa mengunduh surat izin cuti akademik di SIAM.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin Cuti Akademik Mahasiswa
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan pengurusan Cuti mahasiswa dilakukan melalui sistem UB Care pada https://ub-care.ub.ac.id

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2021 tentang Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum Universitas Brawijaya 2. Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pembentukan Peraturan Majelis Wali Amanat, Peraturan Rektor, dan Peraturan Senat Akademik Universitas 3. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor sebagaimana diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 61 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang

		Berada di Bawah Rektor 4. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 89 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Peraturan perundang-undangan di bidang Pendidikan Tinggi. 2. Komputer/Printer/Scanner. 3. Jaringan Internet.
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana Layanan Cuti Akademik mempunyai beberapa kompetensi yaitu: 1. Memiliki kemampuan pengoperasian SIAKAD/SIM/SIMPEL 2. Mengetahui periode pengajuan cuti akademik 3. Mengetahui prosedur pengajuan cuti akademik 4. Kemampuan mengoprerasikan microsoft excel, word, spreadsheet dan SIMPEL
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Cuti Akademik Mahasiswa dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayanan selama pihak terkait berada ditempat, kelengkapan persyaratan terpenuhi dan tidak adanya gangguan jaringan internet 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait pengajuan cuti akademik mahasiswa
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Akademik, Kemahasiswaan, Alumni, Kerjasama dan Kewirausahaan Mahasiswa pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

b. Standar pelayanan semester antara

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Mahasiswa memprogram mata kuliah semester antara pada KRS dan melakukan pembayaran
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mengisi form pendaftaran 2. Melakukan pembayaran SP 3. Menyerahkan form pendaftaran SP 4. Merekap Pendaftaran SP 5. Menyusun jadwal kuliah SP 6. Menyerahkan dan melakukan plotting dosen 7. Mengumumkan jadwal kuliah SP 8. Pelaksanaan kuliah
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari
4.	Biaya/Tarif	Biaya berdasarkan pengambilan mata kuliah
5.	Produk Pelayanan	Pelaksanaan Kuliah semester pendek
6.	Penanganan Pengaduan,	Perbaikan bila terjadi keluhan atau

	saran dan masukan	kesalahan prosedur dan Peningkatan proses pelaksanaan semester pendek sesuai hasil evaluasi dan perbaikan
--	-------------------	---

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Buku Panduan Akademik UB 2. Buku Pedoman Pendidikan FISIP UB 3. Kalender Akademik
2.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruangan yang memadai 2. Komputer/printer/scanner 3. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami prosedur pelaksanaan kuliah SP 2. Memberi kesempatan dalam perbaikan nilai
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan pengurusan surat kemahasiswaan dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	Disimpan sebagai data elektronik dan manual
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan mahasiswa dalam pengajuan
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi proses pelaksanaan semester pendek Survei kepada mahasiswa/AIM oleh GJM

c. Standar pelayanan pemrograman KRS Online.

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Mahasiswa memprogram mata kuliah pada KRS secara Online melalui SIAKAD setelah melakukan pembayaran
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mahasiswa menetapkan proses pemrograman KRS online melalui Surat Keputusan Dekan/Rektor (bila ada) 2. Konsultasi pengambilan KRS 3. Dosen Pembimbing Akademik menyetujui KRS yang di program 4. Mahasiswa memprogram KRS Online 5. Dosen Pembimbing Akademik memvalidasi KRS yang telah diprogram 6. Mahasiswa mencetak KRS + KHS 7. Dosen Pembimbing Akademik menandatangani print-out KRS+KHS 8. Staf Departemen menerima dan mengarsipkan berkas KRS + KHS 9. Staf Departemen/Program Studi melakukan evaluasi proses KRS Online Survei kepada mahasiswa/AIM
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Peningkatan proses KRS Online sesuai hasil evaluasi dan perbaikan

6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Staf Departemen/Program Studi melakukan perbaikan bila terjadi keluhan atau kesalahan prosedur
----	---	--

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Pedoman Pendidikan Akademik UB 2. Pedoman Pendidikan UB 3. Kalender Akademik
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi 2. Komputer/printer/scanner 3. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami alur dalam pemrograman KRS online 2. Memahami pentingnya konsultasi Dosen PA 3. Memahami SIAM
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan pengurusan surat kemahasiswaan dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	Disimpan sebagai data elektronik dan manual
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan mahasiswa dalam pengajuan
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Akademik, Kemahasiswaan, Alumni, dan Kewirausahaan Mahasiswa pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

II. LAYANAN KEMAHASISWAAN

a. Standar pelayanan surat menyurat kegiatan Mahasiswa

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Melengkapi isian dan data dukung pengajuan permohonan surat kemahasiswaan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mahasiswa mengisi form pengajuan permohonan surat kemahasiswaan 2. Staf Kemahasiswaan akan memverifikasi data permohonan surat kemahasiswaan dan kelengkapan berkas. Jika lengkap maka akan dibuatkan draft surat kemahasiswaan, dan jika tidak lengkap maka akan diinformasikan kepada Mahasiswa melalui email untuk memperbaharui pengajuan surat kemahasiswaan 3. Staf Kemahasiswaan membuat draft surat kemahasiswaan jika disetujui maka akan memberikan paraf persetujuan dari Kepala Subbagian Akademik, Kemahasiswaan, Alumni, Kerjasama dan Kewirausahaan

		<p>Mahasiswa dan menyerahkan kepada Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kewirausahaan mahasiswa untuk memberikan tanda tangan persetujuan. Bila tidak disetujui akan mengirimkan revisi kepada staf kemahasiswaan.</p> <p>4. Staf kemahasiswaan mengirimkan surat kemahasiswaan kepada mahasiswa pemohon melalui email</p> <p>5. Mahasiswa mengunduh surat kemahasiswaan dari email</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat kemahasiswaan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan pengurusan Cuti mahasiswa dilakukan melalui sistem UB Care pada https://ub-care.ac.id

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Rektor UB No 25 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 2. Standar Mutu Universitas Brawijaya 3. Standar Pelayanan Minimum Universitas Brawijaya 4. Peraturan Rektor Nomor 89 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas 5. Peraturan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UB No. 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pendidikan Program Sarjana, Magister dan Doktor Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Tahun Akademik 2023/2024
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan perundangundangan di bidang pendidikan tinggi 2. Komputer/printer/scanner 3. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pelaksana Layanan pengurusan surat kemahasiswaan mempunyai beberapa kompetensi yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki ketelitian dalam verifikasi dokumen 2. Memahami Peraturan Tata Naskah Dinas 3. Memiliki Kemampuan Pelayanan Prima dan komunikasi yang baik 4. Kemampuan mengoperasikan microsoft excel, word, spreadsheet, Google form dan SIMPEL
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal terhadap Layanan pengurusan surat kemahasiswaan dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik</p>
5.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan pelayanan selama pihak terkait berada ditempat, kelengkapan

		<p>persyaratan terpenuhi dan tidak adanya gangguan jaringan internet</p> <p>2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.</p>
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan mahasiswa dalam pengajuan
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Akademik, Kemahasiswaan, Alumni, dan Kewirausahaan Mahasiswa pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

b. Standar Pelayanan Mawapres

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Menerima Surat Pemberitahuan dari bagian Kemahasiswaan Universitas Brawijaya tentang pelaksanaan Mawapres
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf Kemahasiswaan mengumumkan jadwal pelaksanaan Mawapres 2. Mahasiswa melengkapi berkas persyaratan Calon Mawapres dan menyerahkan ke Staf Departemen/Program Studi 3. Kadep/KPS melakukan seleksi dan pemilihan calon Mawapres di tingkat Departemen/Program Studi 4. Staf Departemen/Program Studi menyerahkan nama calon Mawapres yang memperoleh nilai terbaik dari masing - masing Departemen/ Program Studi 5. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan melakukan seleksi calon Mawapres di tingkat Fakultas bekerjasama dengan Juri dari masing-masing Departemen/Program Studi 6. Staf Kemahasiswaan membuat Surat Pengantar untuk Mawapres terbaik tingkat Fakultas yang akan diusulkan untuk seleksi tingkat Universitas dengan melampirkan berkas persyaratan 7. Kadep/KPS mempersiapkan mahasiswa yang akan mengikuti Mawapres
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	9 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Peningkatan jumlah mahasiswa peserta Mawapres di tiap Departemen/Program Studi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan Mawapres dilakukan melalui sistem UB Care pada https://ub-care.ac.id

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Buku Panduan Akademik FISIP UB 2. Buku Pedoman Pendidikan FISIP UB 3. Buku Panduan Akademik Universitas Brawijaya 4. Buku Panduan Mawapres Kemeristek Dikti
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi 2. Komputer/printer/scanner 3. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami persyaratan pendaftaran Mawapres sesuai pedoman Kemenristek Dikti 2. Memverifikasi kelengkapan persyaratan Mawapres 3. Menyeleksi peserta Mawapres tingkat Fakultas 4. Mengirim perwakilan Mawapres Fakultas ke tingkat Universitas
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan pengurusan surat kemahasiswaan dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan pelayanan selama pihak terkait berada ditempat, kelengkapan persyaratan terpenuhi dan tidak adanya gangguan jaringan internet 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Disimpan sebagai data elektronik dan manual
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Akademik, Kemahasiswaan, Alumni, dan Kewirausahaan Mahasiswa pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

c. Pengajuan Beasiswa

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Menerima Surat Pemberitahuan dari bagian Kemahasiswaan Universitas Brawijaya tentang pelaksanaan beasiswa Online
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengumumkan jadwal dan pelaksanaan beasiswa online 2. Mahasiswa mengajukan surat rekomendasi dan surat keterangan tidak menerima beasiswa ke bagian Kemahasiswaan Fakultas untuk kelengkapan berkas pengajuan beasiswa 3. Membuat surat rekomendasi dan surat kelengkapan beasiswa lainnya; dengan

		<p>meminta terlebih dahulu foto ktm dan surat resmi beasiswa dari mahasiswa pemohon</p> <p>4. Memeriksa ulang kelengkapan berkas dan kebenaran data pemohon</p> <p>5. Mendaftar secara online dan melengkapi berkas persyaratan pengajuan beasiswa online</p> <p>6. Evaluasi proses pengajuan beasiswa</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	2 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Peningkatan proses pengajuan beasiswa sesuai hasil evaluasi dan perbaikan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan pengajuan beasiswa dilakukan melalui sistem UB Care pada https://ub-care.ac.id

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>1. Buku Panduan Kemahasiswaan FISIP UB</p> <p>2. Buku Pedoman Pendidikan FISIP UB</p> <p>3. Buku Panduan Beasiswa Dikti</p> <p>4. Peraturan perundang-undangan beasiswa di bidang pendidikan tinggi</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Komputer/printer/scanne</p> <p>2. Jaringan internet</p> <p>3. SIM</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memahami persyaratan pengumpulan beasiswa sesuai syarat</p> <p>2. Memverifikasi kelengkapan persyaratan Beasiswa</p> <p>3. Memahami sistem Verifikasi Beasiswa dengan SIM</p> <p>4. Membuatkan SK Rektor tentang Penerima Beasiswa</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan pengurusan surat kemahasiswaan dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Ketepatan pelayanan selama pihak terkait berada ditempat, kelengkapan persyaratan terpenuhi dan tidak adanya gangguan jaringan internet</p> <p>2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan</p>
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Disimpan sebagai data elektronik dan manual
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Akademik, Kemahasiswaan, Alumni, dan Kewirausahaan Mahasiswa pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

III. LAYANAN KEPEGAWAIAN

a. Pengajuan Cuti Pegawai

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Melengkapi data permohonan cuti menghubungi bagian kepegawaian
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Tenaga Kependidikan/Dosen mengajukan permohonan cuti 2. Kepala Subbagian dan Wakil Dekan Bidang Umum, Keuangan dan Sumber Daya menandatangani permohonan cuti 3. Staf Kepegawaian memproses surat cuti sesuai dengan form pengajuan cuti yang telah disetujui kasubbag dan wakil dekan bidang umum, keuangan dan Sumber Daya dan menggunggah surat cuti melalui APPS UB 4. Kasubbag keuangan dan kepegawaian melakukan paraf surat cuti melalui APPS UB 5. Wakil Dekan Bidang Umum, Keuangan dan Sumber Daya menandatangani surat cuti melalui APPS UB 6. Staf kepegawaian mengarsipkan surat cuti yang telah ditandatangani secara digital 7. Menyerahkan surat cuti kepada pegawai yang bersangkutan. 8. Tenaga kependidikan/dosen menggunggah surat cuti di UB Apps 9. Staf kepegawaian melakukan verifikasi ajuan cuti di UB APPS
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	2 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Pengajuan cuti yang terverifikasi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan pengurusan Cuti Pegawai dilakukan melalui sistem UB Care pada https://ub-care.ub.ac.id

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2021 tentang Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum Universitas Brawijaya 2. Peraturan BKN Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 24 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pemberian Cuti Pegawai Negeri Sipil 3. Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pembentukan Peraturan Majelis Wali Amanat, Peraturan Rektor, dan Peraturan Senat Akademik Universitas. 4. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 102 Tahun 2022 tentang

		<p>Kepegawaian.</p> <p>5. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor sebagaimana diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 61 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor</p> <p>6. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 89 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi</p> <p>2. Komputer/printer/scanner</p> <p>3. Jaringan internet</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pelaksana Layanan pengurusan cuti pegawai mempunyai beberapa kompetensi yaitu:</p> <p>1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana</p> <p>2. Memiliki kemampuan komputerisasi dan Microsoft Office</p> <p>3. Memahami peraturan yang mengatur terkait Cuti Pegawai</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal terhadap Layanan pengurusan surat kemahasiswaan dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik</p>
5.	Jaminan Pelayanan	<p>1. Ketepatan pelayanan selama pihak terkait berada ditempat, kelengkapan persyaratan terpenuhi dan tidak adanya gangguan jaringan internet</p> <p>2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.</p>
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan</p>
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Keuangan dan kepegawaian pada evaluasi kinerja di akhir tahun.</p>

b. Standar pelayanan pengajuan pembuatan BPJS

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Form pengajuan pembuatan BPJS
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>1. Dosen/Tenaga Kependidikan mengisi formulir BPJS</p> <p>2. Dosen/Tenaga Kependidikan menyerahkan formulir BPJS beserta lampirannya</p> <p>3. Staf Kepegawaian FISIP UB mengumpulkan berkas dan merekap pengajuan BPJS</p>

		<p>4. Staf Kepegawaian FISIP UB membuat surat pengantar pengiriman berkas pengajuan BPJS ke Kepegawaian Universitas</p> <p>5. Wakil Dekan Bidang Umum, Keuangan dan Sumber Daya menandatangani berkas pengajuan BPJS ke Kepegawaian Universitas</p> <p>6. Staf Kepegawaian FISIP UB Pengiriman berkas pengajuan BPJS ke Kepegawaian Universitas</p> <p>7. Kepegawaian Universitas menerima berkas dan pengiriman berkas pengajuan ke BPJS</p> <p>8. Pemrosesan pengajuan BPJS</p> <p>9. Penyerahan Kartu dari BPJS ke Universitas</p> <p>10. Penyerahan Kartu BPJS dari Universitas ke Fakultas</p> <p>11. Penyerahan Kartu BPJS ke Dosen/Tenaga Kependidikan</p>
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	8 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Kartu BPJS
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Perbaiki bila terjadi keluhan atau kesalahan prosedur

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>1. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan</p> <p>2. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2017 tentang Program Jaminan Sosial Tenaga Kerja Indonesia</p> <p>3. Peraturan Rektor UB Nomor 8 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Rektor Nomor 74 Tahun 2016 tentang Kepegawaian</p>
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<p>1. Ruangan yang memadai</p> <p>2. Komputer/printer/scanner</p> <p>3. Jaringan internet</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1. Memahami persyaratan pengajuan BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan</p> <p>2. Memahami peraturan tentang ketenagakerjaan, kesehatan, dan program sosial tenaga kerja</p>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan pengurusan surat kemahasiswaan dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayanan selama pihak terkait berada ditempat, kelengkapan persyaratan terpenuhi dan tidak adanya gangguan jaringan internet

		2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Keuangan dan kepegawaian pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

c. Standar pelayanan Ijin Tidak Masuk Kerja

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Membuat surat ijin tidak masuk disertai surat keterangan dokter (sakit) atau surat tugas (dinas luar)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menyerahkan tembusan surat ijin kepada pimpinan unit kerja masing-masing untuk mendapatkan persetujuan 2. Pimpinan Unit Kerja mendisposisi ke kepegawaian untuk diproses 3. Staf Kepegawaian Merekap dan melaporkan jumlah kehadiran Bagian Kepegawaian
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Penetapan proses ijin tidak masuk kerja Dosen dan Tenaga Kependidikan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Perbaiki bila terjadi keluhan atau kesalahan prosedur

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Badan Kepegawaian Negara Nomor 24 Tahun 2017 2. Peraturan Rektor Nomor 8 Tahun 2018
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/printer/scanner 2. Jaringan internet 3. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami peraturan Cuti Pegawai 2. Memahami tata naskah dinas
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan pengurusan surat kemahasiswaan dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayanan selama pihak terkait berada ditempat, kelengkapan persyaratan terpenuhi dan tidak adanya gangguan jaringan internet 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak

		berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Keuangan dan kepegawaian pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

IV. LAYANAN KEUANGAN

a. Standar Pelayanan Permohonan Keringanan SPP/UKT

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan dari Mahasiswa yang telah mendapatkan disposisi dari Wakil Dekan Bidang Umum, Keuangan dan Sumber Daya
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyampaikan surat permohonan kepada Wakil Dekan Bidang Umum, Keuangan dan Sumber Daya. 2. Menyampaikan surat permohonan ke Bagian Keuangan. 3. Sub Bagian Keuangan melakukan verifikasi SIAKAD 4. Mahasiswa melakukan pembayaran ke Bank
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Hasil input data pada SIAKAD
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan peminjaman ruangan untuk kegiatan kemahasiswaan dilakukan melalui sistem UB Care pada https://ub-care.ub.ac.id

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruag kerja 2. Komputer/printer/scanner 3. Jaringan internet 4. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pelaksana Layanan pengurusan keringanan SPP/UKT mempunyai beberapa kompetensi yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana 2. Memiliki kemampuan komputerisasi dan Microsoft Office 3. Memahami peraturan yang mengatur terkait permohonan keringanan SPP/UKT
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan pengurusan keringanan SPP/UKT dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan pelayanan selama pihak terkait berada ditempat, kelengkapan

		persyaratan terpenuhi dan tidak adanya gangguan jaringan internet 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Keuangan dan Kepegawaian pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

b. Standar pelayanan penundaan biaya perkuliahan

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan yang dibuat oleh orang tua/Wali yang ditujukan kepada Dekan up. Wakil Dekan Bidang Umum, Keuangan dan Sumber Daya dijelaskan besar tanggungan yang ada baik SPFP atau UKT ada bahkan tanggungan semester sebelumnya jika ada.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Menyampaikan surat permohonan kepada Wakil Dekan Bidang Umum, Keuangan dan Sumber Daya. 2. Menyampaikan surat permohonan ke Bagian Keuangan. 3. Sub Bagian Keuangan melakukan verifikasi SIAKAD
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Penundaan biaya perkuliahan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan permohonan penundaan SPP/UKT Mahasiswa dilakukan melalui sistem UB Care pada https://ub-care.ub.ac.id

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang kerja 2. Komputer/printer/scanner 3. Jaringan internet 4. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana Layanan pengurusan penundaan SPP/UKT mempunyai beberapa kompetensi yaitu: 1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana 2. Memiliki kemampuan komputerisasi dan Microsoft Office 3. Memahami peraturan yang mengatur terkait permohonan penundaan SPP/UKT
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan

		pengurusan penundaan SPP/UKT dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayanan selama pihak terkait berada ditempat, kelengkapan persyaratan terpenuhi dan tidak adanya gangguan jaringan internet 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Keuangan dan Kepegawaian pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

c. Standar pelayanan pembuatan surat bebas tanggungan sebagai syarat ujian komprehensif

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Form persetujuan Ketua Program Studi
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa menunjukkan form persetujuan Ujian Kompre yang telah di tanda tangani oleh Ketua Program Studi 2. Mahasiswa menyerahkan bukti pembayaran ujian komprehensif pada rekening Rektor bank BNI (0039649417) 3. BPP FISIP melakukan cek data pada https://sim.ub.ac.id/registrasi/Pembayaran 4. Jika Mahasiswa masih ada tanggungan maka, diharuskan untuk melunasi terlebih dahulu 5. Bagian Keuangan mencetak Surat Keterangan Bebas Tanggungan 6. Mahasiswa menerima Surat Keterangan Bebas Tanggungan SPP / UKT
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Surat bebas tanggungan sebagai syarat ujian komprehensif
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan permohonan surat bebas tanggungan Mahasiswa dilakukan melalui sistem UB Care pada https://ub-care.ub.ac.id

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang kerja 2. Komputer/printer/scanner 3. Jaringan internet 4. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana Layanan pengurusan surat

		<p>bebas tanggungan sebagai syarat ujian komprehensif mempunyai beberapa kompetensi yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana 2. Memiliki kemampuan komputerisasi dan Microsoft Office 3. Memahami peraturan yang mengatur tentang naskah dinas
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan pengurusan surat bebas tanggungan sebagai syarat ujian komprehensif dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan pelayanan selama pihak terkait berada ditempat, kelengkapan persyaratan terpenuhi dan tidak adanya gangguan jaringan internet 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Sub bagian Keuangan dan Kepegawaian pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

V. LAYANAN UMUM DAN ASET

a. Layanan Peminjaman Ruang dan Alat Untuk Kegiatan Kemahasiswaan

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami cara mengakses Sistem Informasi Peminjaman sarana dan prasarana. 2. Peminjam adalah mahasiswa FISIP UB
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa melihat ketersediaan ruangan melalui google.com/s.ub.ac.id/sarprasfisipub 2. Mahasiswa mengajukan permohonan peminjaman ruang dan mengisi rencana kegiatan dan pemakaian ruangan melalui google.com/s.ub.ac.id/sarprasfisipub 3. Subbagian Umum dan Aset memberikan persetujuan peminjaman ruangan 4. Staf Subbagian Umum dan Aset memvalidasi peminjaman ruangan 5. Mahasiswa melapor kepada pihak keamanan untuk membuka ruang dan menggunakan ruang 6. Bagian keamanan memastikan kegiatan berlangsung dengan lancar sesuai tata tertib

		7. Mahasiswa melapor kepada Bagian kerumahtanggaan untuk memeriksa kondisi ruangan setelah kegiatan selesai
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Peminjaman Ruang untuk kegiatan kemahasiswaan
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan peminjaman ruangan untuk kegiatan kemahasiswaan dilakukan melalui sistem UB Care pada https://ub-care.ub.ac.id

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2021 tentang Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum Universitas Brawijaya 2. Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pembentukan Peraturan Majelis Wali Amanat, Peraturan Rektor, dan Peraturan Senat Akademik Universitas 3. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor sebagaimana diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 61 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor 4. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 89 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas 5. Peraturan Rektor UB Nomor 25 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 6. Peraturan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UB Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pendidikan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Tahun Akademik 2023/2024
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/printer/scanner 2. Jaringan internet 3. Alat Tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pelaksana peminjaman Ruang mempunyai beberapa kompetensi yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana 2. Memiliki kemampuan komputerisasi dan Microsoft Office
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan

		pengurusan surat kemahasiswaan dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayanan selama pihak terkait berada ditempat, kelengkapan persyaratan terpenuhi dan tidak adanya gangguan jaringan internet 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Umum dan Aset pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

b. Standar pelayanan pengajuan sarana dan prasarana
1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat pengajuan kegiatan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Kontrol / filter surat 2. Persetujuan kegiatan 3. Penyerahan jaminan 4. Pemeriksaan alat 5. Laporan dari pelaksana 6. Pengembalian jaminan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk Pelayanan	Pelayanan peminjaman sarana dan prasarana
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan pengajuan sarana dan prasarana dilakukan melalui sistem UB Care pada https://ub-care.ub.ac.id

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Manual Prosedur Pelayanan Mahasiswa di luar jam kerja 2. Surat edaran Dekan terkait pelayanan kegiatan kemahasiswaan 3. Peraturan rektor perihal tarif dasar sewa ruang/gedung dan kendaraan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi 2. Komputer/printer/scanner 3. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana pengajuan sarana dan prasarana mempunyai beberapa kompetensi yaitu: 1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana 2. Memiliki kemampuan komputerisasi

		dan Microsoft Office
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan pengajuan sarana dan prasarana dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayanan selama pihak terkait berada ditempat, kelengkapan persyaratan terpenuhi dan tidak adanya gangguan jaringan internet 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Umum dan Aset pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

c. Standar pelayanan surat masuk

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Menerima dokumen surat dari Instansi lain
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Staf Petugas pengadministrasi surat masuk menerima dokumen surat masuk dari Resepsionis 2. Staf Petugas pengadministrasi surat masuk mengidentifikasi surat dan menyertakan kartu kendali serta memproses lebih lanjut ke Sekretaris Pimpinan 3. Sekretaris Pimpinan menerima dokumen surat masuk yang telah diberikan kartu kendali dan menyampaikan ke Pimpinan 4. Pimpinan menerima surat masuk dan membubuhkan disposisi pada kartu kendali 5. Sekretaris Pimpinan menerima surat yang telah diberi disposisi dari Pimpinan dan melanjukannya ke KTU 6. KTU menerima, membubuhkan disposisi dan memberikan ke Kasubbag. 7. Kasubbag. menerima dan membubuhkan disposisi surat masuk yang sudah ada disposisi Pimpinan 8. Staf UHTL menerima surat masuk yang sudah disposisi Dekan, Wakil Dekan, KTU dan Kasubbag. untuk diproses lebih lanjut
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya/gratis
5.	Produk Pelayanan	Tata Naskah Dinas
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Pendistribusian Surat yang efektif dan Efisien

2. Proses Pengelola Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan dari Instansi Luar FISIP UB 2. Permohonan dari Departemen/Kasubbag /Unit Kerja 3. Disposisi 4. Peraturan Rektor perihal Tata Naskah Dinas
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi 2. Komputer/printer/scanner 3. Jaringan internet 4. Sistem Informasi Pendistribusian melalui WA HP/Manual 5. Alat Transportasi 6. ATK
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Wakil Dekan I/Wakil Dekan II / Wakil Dekan III 2. Kepala Tata Usaha 3. Kasubbag Akademik/Kasubbag Umum dan BMN/Kasubbag. Keuangan dan Kepegawaian 4. Kepala Urusan Umum dan Hukum Tata Laksana 5. Staff pelaksana kegiatan
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses distribusi pelayanan surat masuk dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan proses distribusi pelayanan surat masuk sesuai tujuan alamat yang dimaksud dalam surat. 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada petugas pelaksana layanan.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas proses pelayanan surat masuk tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan dalam surat tersebut
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Sub bagian Umum dan Aset pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

VI. LAYANAN LABORATORIUM

a. Standart pelayanan peminjaman alat

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Kegiatan dilaksanakan pada hari dan jam kerja
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pengajuan surat peminjaman alat • Staf laboratorium menerima surat dan melakukan pengecekan ketersediaan alat • Staf Laboratorium menyampaikan

		<p>ketersediaan alat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peminjam mengisi formulir peminjaman • Staf Laboratorium menyerahkan surat dan formulir (paraf laboran) kepada ketua laboratorium • Ketua lab menandatangani formulir peminjaman peralatan • Staf Laboratorium menyiapkan dan memeriksa alat yang akan dipinjam • Staf Laboratorium menyerahkan alat dan Peminjam mengisi log book • Staf Laboratorium menginput pada sistem
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal tiga hari
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbayar untuk non FISIP sesuai Peraturan Rektor 2. Tidak berbayar untuk civitas akademika FISIP
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang yang memadai 2. Komputer/Software 3. Peralatan Laboratorium
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan pengajuan sarana dan prasarana dilakukan melalui sistem UB Care pada https://ub-care.ub.ac.id

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Rektor Nomor 50 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Laboratorium 2. Peraturan Rektor Nomor 76 Tahun 2022 Tentang Standar Mutu Berbasis Resiko
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi 2. Komputer/printer/scanner 3. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketua Laboratorium 2. Staf Laboratorium
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses distribusi pelayanan surat masuk dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	<p>Ketepatan proses distribusi pelayanan surat masuk sesuai tujuan alamat yang dimaksud dalam surat.</p> <p>Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada petugas pelaksana layanan.</p>
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas proses pelayanan surat masuk tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan dalam surat tersebut

7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Ketua laboratorium pada evaluasi kinerja di akhir tahun.
----	----------------------------	---

b. Standart pelayanan penyerahan dan pengembalian alat praktikum kegiatan pendidikan

i. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Kegiatan dilaksanakan pada hari dan jam kerja
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Peminjam mengembalikan alat sesuai tanggal • Staf laboratorium menerima pengembalian alat dan memeriksa alat yang dikembalikan • Staf laboratorium mengisi form pemeriksaan dan menentukan apakah alat dalam keadaan baik atau mengalami kerusakan • Staf laboratorium menyelesaikan pengembalian pada log book laboratorium dan melaporkan kepada ketua laboratorium • Staf laboratorium menyampaikan kepada ketua laboratorium • Staf laboratorium menyampaikan bentuk ganti rugi yang harus dipenuhi kepada peminjam • Peminjam menyampaikan ganti rugi kepada staf laboratorium • Staf Laboratorium melaporkan ganti rugi ke ketua laboratorium • Staf Laboratorium menginput pada sistem
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Satu hari
4.	Biaya/Tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berbayar untuk non FISIP sesuai Peraturan Rektor 2. Tidak berbayar untuk civitas akademika FISIP
5.	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan yang memadai 2. Komputer/Software 3. Peralatan Laboratorium
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan pengajuan sarana dan prasarana dilakukan melalui sistem UB Care pada https://ub-care.ub.ac.id

i. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Rektor Nomor 50 Tahun 2023 Tentang Pengelolaan Laboratorium 2. Peraturan Rektor Nomor 76 Tahun 2022 Tentang Standar Mutu Berbasis Resiko
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi

		2. Komputer/printer/scanner 3. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Ketua Laboratorium 2. Staf Laboratorium
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap proses distribusi pelayanan surat masuk dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	Ketepatan proses distribusi pelayanan surat masuk sesuai tujuan alamat yang dimaksud dalam surat. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada petugas pelaksana layanan.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas proses pelayanan surat masuk tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan dalam surat tersebut
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Ketua Laboratorium pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

4. LAYANAN ULTKSP

a. Konseling

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Kegiatan dilaksanakan pada hari dan jam kerja
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Staf ULTKSP membuat undangan konseling sesuai dengan hasil rapat anggota 2. Staf ULTKSP menyampaikan undangan konseling kepada korban dan konselor 3. Konselor dan korban menerima undangan dari Staf ULTKSP 4. Staf ULTKSP menyiapkan formular Berita Acara Konsultasi 5. Konselor dan Korba menghadiri undangan untuk melakukan sesi konseling 6. Menyerahkan Berita Acara Konseling kepada Staf ULTKSP 7. Staf ULTKSP menyimpan berita acara Konseling
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Berita Acara Konseling
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan konseling dilakukan melalui sistem UB Care. pada https://ub-care.ub.ac.id

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenpan dan RB No.35 Tahun 2012 2. Permenristekdikti No. 71 Tahun 2017 3. Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2021 tentang Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum Universitas Brawijaya 4. Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pembentukan Peraturan Majelis Wali Amanat, Peraturan Rektor, dan Peraturan Senat Akademik Universitas 5. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor sebagaimana diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 61 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor 6. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 89 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas 7. Peraturan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pendidikan 8. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 70 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanganan Seksual dan Perundungan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>Pelaksana mempunyai beberapa kompetensi yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki pengalaman sebagai psikolog/konselor 2. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan Microsoft office
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Konseling ULTKSP dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerahasiaan informasi terjaga disampaikan kepada pengguna jasa layanan. 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Ketua ULTKSP pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

b. Layanan Pengaduan Dan Rencana Penanganan Korban Perundungan Dan Pelecehan Seksual

1. Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Kegiatan dilaksanakan pada hari dan jam kerja
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf ULTKSP membuat undangan konseling sesuai dengan hasil rapat anggota 2. Staf ULTKSP menyampaikan undangan konseling kepada korban dan konselor 3. Konselor dan korban menerima undangan dari staf ULTKSP 4. Staf ULTKSP menyiapkan formular Berita Acara Konsultasi 5. Konselor dan Korba menghadiri undangan untuk melakukan sesi konseling 6. Menyerahkan Berita Acara Konseling kepada staf ULTKSP 7. Staf ULTKSP menyimpan berita acara Konseling
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Berita Acara Konseling
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan konseling dilakukan melalui sistem UB Care. pada https://ub-care.ub.ac.id

2. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permenpan dan RB No.35 Tahun 2012 2. Permenristekdikti No. 71 Tahun 2017 3. Peraturan Pemerintah Nomor 108 Tahun 2021 tentang Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum Universitas Brawijaya 4. Peraturan Majelis Wali Amanat Nomor 1 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pembentukan Peraturan Majelis Wali Amanat, Peraturan Rektor, dan Peraturan Senat Akademik Universitas 5. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor sebagaimana diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 61 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang Berada di Bawah Rektor 6. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 89 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas 7. Peraturan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya

		Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pendidikan 8. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 70 Tahun 2020 tentang Pencegahan dan Penanganan Seksual dan Perundungan
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/Laptop 2. Printer 3. Jaringan internet
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana mempunyai beberapa kompetensi yaitu: 1. Memiliki pengalaman sebagai psikolog/konselor 2. Memiliki kemampuan mengoperasikan computer dan Microsoft office
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Pengaduan dan Rencana Penanganan Korban Perundungan dan Pelecehan Seksual dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FISIP UB secara periodik
5.	Jaminan Pelayanan	1. Kerahasiaan identitas dan informasi korban terjaga 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
6.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Ketua ULTKSP pada evaluasi kinerja di akhir tahun.