



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

Jl. Brigjen. H. Hasan Basry Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123
Telp/Fax .(0511) 3306671,3306603,3306694,3304177,3305195

Laman: <http://www.ulm.ac.id>

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT NOMOR 1450/UN8/HM/2018

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BIRO PERENCANAAN, KERJA SAMA DAN HUBUNGAN MASYARAKAT UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di Lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI 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 RI 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1960 tentang Pendirian Universitas Lambung Mangkurat (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2071);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 42 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lambung Mangkurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2078) yang telah dirubah dan

- ditambah dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 11 Tahun 2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 4774);
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 12048);
 10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
 11. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; Nomor 533/M/KPT.KP/2018 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lambung Mangkurat Periode 2018-2022.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BIRO PERENCANAAN, KERJA SAMA DAN HUBUNGAN MASYARAKAT UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Biro Perencanaan, Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Universitas Lambung Mangkurat terdiri atas:
1. Standar Pelayanan Kerja Sama Bernominal;
 2. Standar Pelayanan Kerja Sama Tanpa Nominal;
 3. Standar Pelayanan Informasi Publik;
 4. Standar Pelayanan Pengaduan.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan Rektor Universitas Lambung Mangkurat ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjarmasin

Pada tanggal 05 Oktober 2018

REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG
MANGKURAT,

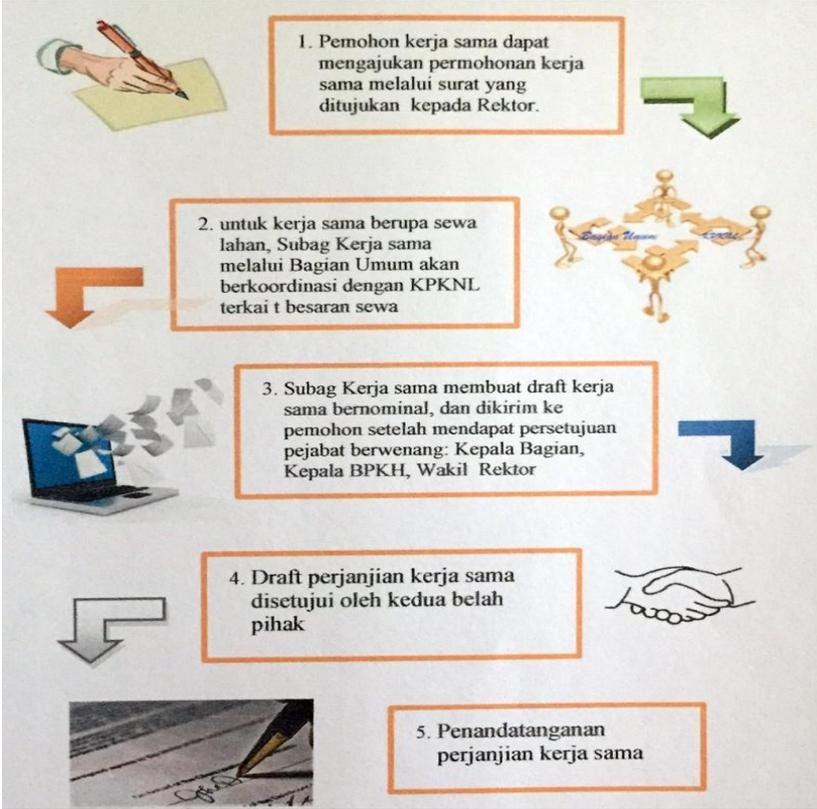


SUTARTO HADI
NIP. 196603311991021001

LAMPIRAN
SURAT KEPUTUSAN REKTOR
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
NOMOR 1450/UN8/HM/2018
TANGGAL 05 OKTOBER 2018
TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
PUBLIK DI LINGKUNGAN BIRO
PERENCANAAN, KERJA SAMA DAN
HUBUNGAN MASYARAKAT UNIVERSITAS
LAMBUNG MANGKURAT

1. STANDAR PELAYANAN KERJA SAMA BERNOMINAL

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan permohonan layanan kerja sama : Surat permohonan kerja sama
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  </div> <p>1. Pemohon kerja sama dapat mengajukan permohonan kerja sama melalui surat yang ditujukan kepada Rektor.</p> <p>2. Untuk kerja sama berupa sewa lahan, Subag Kerja sama melalui Bagian Umum akan berkoordinasi dengan KPKNL terkait besaran sewa.</p> <p>3. Subag Kerja sama membuat draft kerja sama bernominal, dan dikirim ke pemohon setelah mendapat persetujuan pejabat berwenang: Kepala Bagian, Kepala BPKH, Wakil Rektor.</p> <p>4. Draft perjanjian kerja sama disetujui oleh kedua belah pihak.</p> <p>5. Penandatanganan perjanjian kerja sama.</p>

		4. Penandatanganan perjanjian kerja sama.
3.	Jangka waktu pelayanan	Waktu Pelayanan bersifat situasional (pada umumnya 15 hari kerja).
4.	Biaya/tarif	Penandatanganan perjanjian kerja sama tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Dokumen Surat Perjanjian Kerja sama.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123 2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id

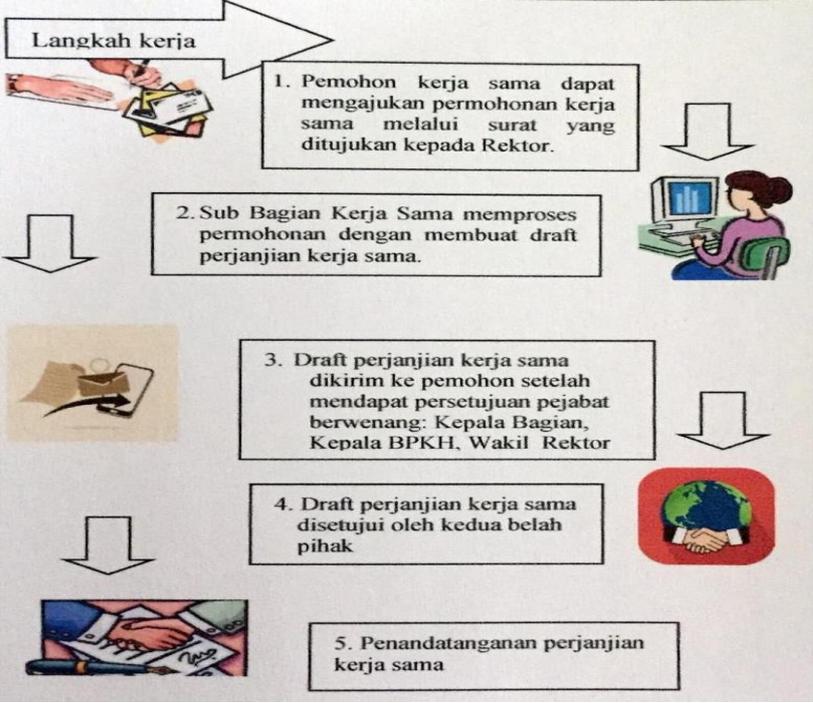
B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1) Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. 2) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Kerja Sama di Kementerian Riset Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	1) Aula, Ruang kantor, meja, kursi 2) AC 3) Komputer 4) Printer 5) Telepon 6) Jaringan internet 7) Alat tulis kantor 8) Flashdisk/compact disk
3.	Kompetensi Pelaksana	1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi. 2) SDM yang memiliki kemampuan dibidang hukum.
4.	Pengawasan Internal	1) Pengawasan atasan langsung. 2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3) Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan.
7.	Jaminan keamanan	1) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan Perjanjian Kerja

	dan keselamatan pelayanan	sama. 2) Jaminan keakuratan data.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN KERJA SAMA TANPA NOMINAL

A. Service Delivery

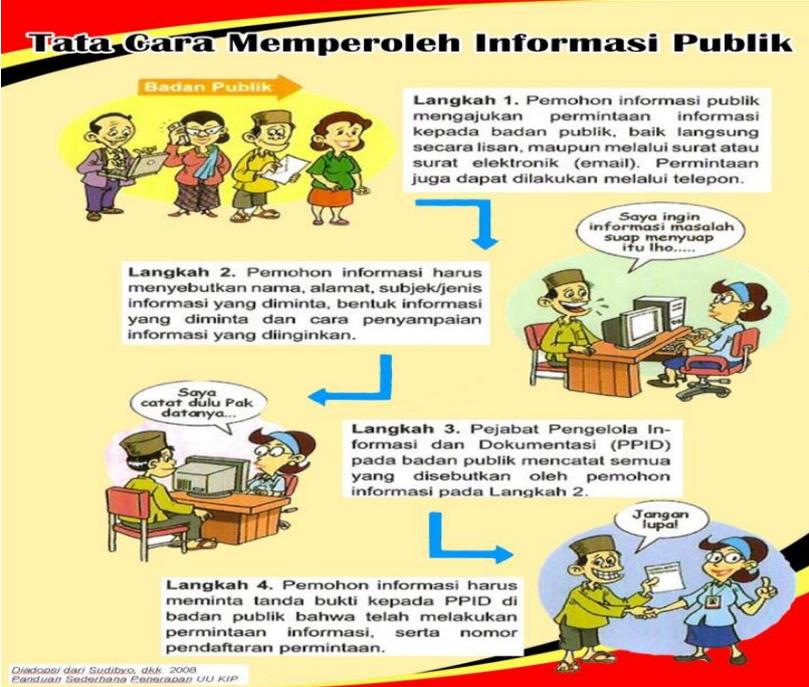
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan permohonan layanan kerja sama : Surat permohonan kerja sama
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>Langkah kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon kerja sama dapat mengajukan permohonan kerja sama melalui surat yang ditujukan kepada Rektor. 2. Sub Bagian Kerja Sama memproses permohonan dengan membuat draft perjanjian kerja sama. 3. Draft perjanjian kerja sama dikirim ke pemohon setelah mendapat persetujuan pejabat berwenang: Kepala Bagian, Kepala BPKH, Wakil Rektor 4. Draft perjanjian kerja sama disetujui oleh kedua belah pihak 5. Penandatanganan perjanjian kerja sama <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon kerja sama dapat mengajukan permohonan kerja sama melalui surat yang ditujukan kepada Rektor. 2. Sub Bagian Kerja Sama memproses permohonan dengan membuat draft perjanjian kerja sama. 3. Draft perjanjian kerja sama dikirim ke pemohon. 4. Draft perjanjian kerja sama disetujui kedua belah pihak 5. Penandatanganan perjanjian kerja sama.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 15 (lima belas) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Penandatanganan perjanjian kerja sama tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Dokumen Surat Perjanjian Kerja sama.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123 2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1) Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. 2) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 04 Tahun 2017 tentang Pedoman Kerja Sama di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	1) Aula, Ruang kantor, meja, kursi 2) AC 3) Komputer 4) Printer 5) Telepon 6) Jaringan internet 7) Alat tulis kantor 8) Flashdisk/compact disk
3.	Kompetensi Pelaksana	1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi. 2) SDM yang memiliki kemampuan dibidang hukum.
4.	Pengawasan Internal	1) Pengawasan atasan langsung. 2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3) Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi 3 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan Perjanjian Kerja Sama. 2) Jaminan keakuratan data.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3. STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan permohonan layanan informasi publik: Fotocopy identitas pemohon (KTP/SIM/PASPOR)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>Tata Cara Memperoleh Informasi Publik</p> <p>Langkah 1. Pemohon informasi publik mengajukan permintaan informasi kepada badan publik, baik langsung secara lisan, maupun melalui surat atau surat elektronik (email). Permintaan juga dapat dilakukan melalui telepon.</p> <p>Langkah 2. Pemohon informasi harus menyebutkan nama, alamat, subjek/jenis informasi yang diminta, bentuk informasi yang diminta dan cara penyampaian informasi yang diinginkan.</p> <p>Langkah 3. Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada badan publik mencatat semua yang disebutkan oleh pemohon informasi pada Langkah 2.</p> <p>Langkah 4. Pemohon informasi harus meminta tanda bukti kepada PPID di badan publik bahwa telah melakukan permintaan informasi, serta nomor pendaftaran permintaan.</p> <p><small>Dibuat oleh Sudibyo, dkk. 2008. Panduan Sederhana Penerapan UU KIP</small></p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon informasi dapat mengajukan permohonan informasi yang berkaitan dengan layanan publik di lingkungan Universitas Lambung Mangkurat, baik langsung secara lisan, maupun melalui surat atau melalui laman https://silapu.ulm.ac.id/ dan dapat juga dilakukan melalui telepon. Permohonan informasi diterima oleh petugas informasi. Permohonan informasi harus mengisi formulir permohonan secara lengkap dengan mencantumkan identitas serta jenis informasi yang diperlukan. Petugas informasi menerima dan mencatat permohonan informasi yang diajukan pemohon informasi. (Pelayanan sesuai jam kerja yaitu, Senin-Jumat dari jam 08.00-12.00 WITA 13.00-15.30 WITA) Petugas informasi akan memberikan tanda bukti serta nomor pendaftaran permintaan informasi kepada pemohon PPID akan memproses permohonan informasi dengan mempelajari sifat serta ketersediaan informasi yang dimohonkan. Jawaban terkait pemohon informasi disampaikan.

3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	1) Permohonan informasi dalam bentuk soft copy tidak dipungut biaya. 2) Permohonan informasi dalam bentuk dokumen/hard copy dikenakan biaya penggandaan sesuai tarif.
5.	Produk pelayanan	Dokumen informasi publik
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123 2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id

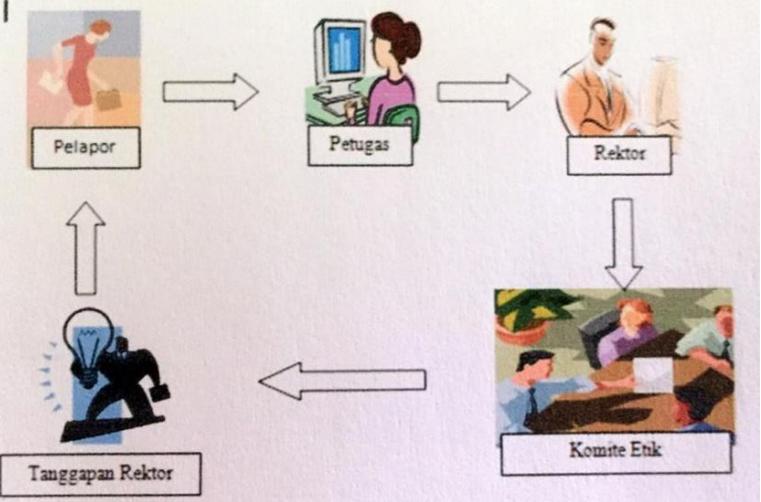
B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1) Undang-undang RI Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	1) Ruang kantor, meja, kursi 2) AC 3) Lemari Majalah/Koran 4) Tempat Brosur/leaflet 5) Kotak saran 6) Komputer 7) Printer 8) Telepon 9) Faximili 10) Televisi 11) Jaringan internet 12) Alat tulis kantor 13) Flashdisk/compact disk 14) Jam
3.	Kompetensi Pelaksana	1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan.

		2) SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengawasan atasan langsung. 2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3) Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Customer Service 3 orang. 2) Receptionist 1 orang. 3) Administrasi 1 orang. 4) Satuan Pengamanan 1 orang. 5) Atasan PPID Pelaksana 1 orang. 6) PPID pelaksana 1 orang. 7) PPID pelaksana pembantu 20 orang. 8) Petugas Informasi PPID Pelaksana 1 orang. 9) Petugas Informasi PPID Pelaksana Pembantu 20 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2) Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data. 2) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data. 3) Jaminan keakuratan data.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

4. STANDAR PELAYANAN PENGADUAN

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan permohonan layanan informasi publik :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat keberatan atau aduan layanan publik kepada Rektor. 2. Fotocopy identitas pengadu/pelapor (KTP/SIM/PASPOR)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelapor dapat mengajukan keberatan atau aduan yang berkaitan dengan layanan publik di lingkungan Universitas Lambung Mangkurat, baik langsung secara lisan melalui tempat pelayanan PPID, maupun melalui surat atau melalui laman sikomplain.ulm.ac.id dan dapat juga dilakukan melalui telepon. 2. Pelapor harus mengisi formulir Pengajuan Keberatan atau aduan secara lengkap dengan mencantumkan identitas serta menulis jenis layanan, kegiatan atau nama dan jabatan pihak yang diadukan. 3. Petugas layanan pengaduan menerima dan mencatat keberatan atau aduan yang diajukan oleh pelapor. 4. Petugas layanan pengaduan memberikan tanda bukti pengajuan keberatan atau aduan kepada pelapor. 5. Formulir keberatan atau aduan diserahkan kepada Tim/Komite Etik yang dipimpin oleh Rektor untuk diproses. 6. Rektor selaku Ketua Komite Etik akan memberikan tanggapan atau keputusan atas keberatan yang diajukan selambat-lambatnya 30 hari kerja tanggal pelaporan
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.

5.	Produk pelayanan	Tanggapan/jawaban mengenai aduan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123</p> <p>2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id</p>

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>2) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</p> <p>3) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.</p> <p>4) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<p>1) Ruang kantor, meja, kursi</p> <p>2) AC</p> <p>3) Lemari Majalah/Koran</p> <p>4) Tempat Brosur/leaflet</p> <p>5) Kotak Saran</p> <p>6) Komputer</p> <p>7) Printer</p> <p>8) Telepon</p> <p>9) Faximili</p> <p>10) Televisi</p> <p>11) Jaringan internet</p> <p>12) Alat tulis kantor</p> <p>13) Flashdisk/compact disk</p> <p>14) Jam</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi dan mampu bekerja di

		<p>bawah tekanan.</p> <p>2) SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1) Pengawasan atasan langsung.</p> <p>2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan.</p> <p>3) Dilaksanakan secara berkelanjutan.</p> <p>4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1) Customer Service 3 orang.</p> <p>2) Receptionist 1 orang.</p> <p>3) Administrasi 1 orang.</p> <p>4) Satuan Pengamanan 1 orang.</p> <p>5) Atasan PPID Pelaksana 1 orang.</p> <p>6) PPID pelaksana 1 orang.</p> <p>7) PPID pelaksana pembantu 20 orang.</p> <p>8) Petugas Informasi PPID Pelaksana 1 orang.</p> <p>9) Petugas Informasi PPID Pelaksana Pembantu 20 orang.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu.</p> <p>2) Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1) Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data pelapor.</p> <p>2) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data pelapor</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.</p>



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

Jl. Brigjen. H. Hasan Basry Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123
Telp/Fax .(0511) 3306671,3306603,3306694,3304177,3305195
Laman: <http://www.ulm.ac.id>

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
NOMOR 1451/UN8/HM/2018

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BIRO AKADEMIK DAN
KEMAHASISWAAN UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di Lingkungan Biro Akademik dan Kemahasiswaan Universitas Lambung Mangkurat, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan Biro Akademik dan Kemahasiswaan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI 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 RI 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1960 tentang Pendirian Universitas Lambung Mangkurat (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2071);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 42 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lambung Mangkurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2078) yang telah dirubah dan ditambah dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI

- Nomor 11 Tahun 2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 474);
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 12048);
 10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
 11. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 533/M/KPT.KP/2018 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lambung Mangkurat Periode 2018-2022.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BIRO AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Biro Akademik dan Kemahasiswaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Biro Akademik dan Kemahasiswaan terdiri atas:
1. Standar Pelayanan Penerimaan Calon Mahasiswa Baru:
 - Seleksi Nasional (SNMPTN dan SBMPTN)
 - Seleksi MANDIRI ULM
 2. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah;
 3. Standar Pelayanan Pindah/Transfer Mahasiswa Antar Perguruan Tinggi;
 4. Standar Pelayanan Legalisir Dokumen Akademik (Sertifikat Akreditasi Institusi);
 5. Standar Pelayanan Permintaan Dosen Tamu;
 6. Standar Pelayanan Update Data Alumni di PDDIKTI.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan Rektor Universitas Lambung Mangkurat ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjarmasin

Pada tanggal 05 Oktober 2018

REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG
MANGKURAT,



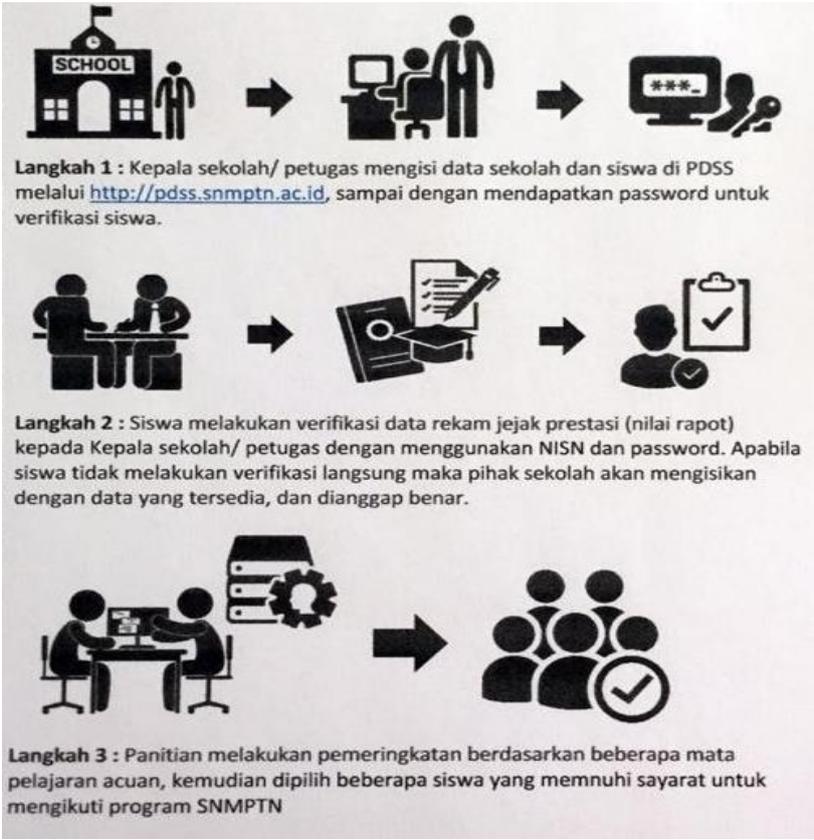
SUTARTO HADI
NIP 196603311991021001

LAMPIRAN
 SURAT KEPUTUSAN REKTOR
 UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
 NOMOR 1451/UN8/HM/2018
 TANGGAL 05 OKTOBER 2018
 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 PUBLIK DI LINGKUNGAN BIRO
 AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN
 UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

1. STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN CALON MAHASISWA BARU

• **SELEKSI NASIONAL (SNMPTN DAN SBMPTN)**

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pendaftar Seleksi Nasional Mahasiswa Baru Universitas Lambung Mangkurat : 1) Lulus Satuan Pendidikan setingkat Sekolah Menengah Tingkat Atas dari 3 (tiga) tahun terakhir. 2) Memiliki kesehatan fisik dan mental yang memadai.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p style="text-align: center;">SNMPTN</p>  <p>Langkah 1 : Kepala sekolah/ petugas mengisi data sekolah dan siswa di PDSS melalui http://pdss.snmpn.ac.id, sampai dengan mendapatkan password untuk verifikasi siswa.</p> <p>Langkah 2 : Siswa melakukan verifikasi data rekam jejak prestasi (nilai rapor) kepada Kepala sekolah/ petugas dengan menggunakan NISN dan password. Apabila siswa tidak melakukan verifikasi langsung maka pihak sekolah akan mengisi dengan data yang tersedia, dan dianggap benar.</p> <p>Langkah 3 : Panitia melakukan pemeringkatan berdasarkan beberapa mata pelajaran acuan, kemudian dipilih beberapa siswa yang memenuhi syarat untuk mengikuti program SNMPTN</p> <p>Pemeringkatan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Panitia Pusat melalui sistem membuat pemeringkatan siswa berdasarkan nilai mata pelajaran sebagai berikut : <ol style="list-style-type: none"> a) Jurusan IPA: Matematika, Bahasa Indonesia, Bahasa

Inggris, Kimia, Fisika, dan Biologi.

b) Jurusan IPS: Matematika, Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Sosiologi, Ekonomi, dan Geografi.

c) Jurusan Bahasa: Matematika, Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Sastra Indonesia, Antropologi, dan salah satu Bahasa Asing.

d) SMK: Matematika, Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, dan Kompetensi Keahlian (Teori Kejuruan dan Praktek Kejuruan).

2. Berdasarkan pemeringkatan prestasi akademik yang dilakukan Panitia Pusat, siswa yang memenuhi syarat diizinkan untuk mendaftar SNMPTN.



Langkah 4 : Siswa yang terpilih pada program SNMPTN melakukan pendaftaran secara online dengan cara login menggunakan NISN dan password di laman <http://www.snmptn.ac.id> dan melakukan pengisian biodata lengkap dengan pasfoto serta program studi yang diminati sesuai ketentuan, kemudian siswa mencetak kartu bukti pendaftaran sebagai peserta SNMPTN.

Uraian Pendaftaran SNMPTN

- 1) Siswa pendaftar yang memenuhi kriteria pemeringkatan, menggunakan NISN dan password login ke laman SNMPTN yaitu <http://www.snmptn.ac.id> untuk melakukan pendaftaran
- 2) Siswa pendaftar mengisi biodata, pilihan PTN, dan pilihan program studi, serta mengunggah (upload) pasfoto resmi terbaru dan dokumen prestasi tambahan (jika ada). Pendaftar harus membaca dan memahami seluruh ketentuan yang berlaku pada PTN yang akan dipilih.
- 3) Siswa pendaftar pada program studi bidang seni dan olahraga wajib mengunggah portofolio dan dokumen bukti keterampilan yang telah disahkan oleh Kepala Sekolah menggunakan pedoman yang dapat diunduh dari laman <http://www.snmptn.ac.id>
- 4) Siswa pendaftar mencetak Kartu Bukti Pendaftaran sebagai tanda bukti peserta SNMPTN.
- 5) Bagi sekolah dan/atau pendaftar yang mengalami kesulitan akses internet, dapat melakukan pengisian PDSS maupun pendaftaran dapat dilakukan di PLASA TELKOM di

		seluruh Indonesia.
		<p style="text-align: center;">SBMPTN</p>  <p>Langkah 1 : Peserta melakukan pendaftaran online pada laman http://pendaftaran.sbmpn.ac.id untuk mendapatkan KAP, PIN dan Kode Pembayaran</p> <p>Langkah 2 : Peserta melakukan pembayaran di bank yang ditunjuk</p> <p>Langkah 3 : Peserta login kembali pada laman tersebut untuk mengisi biodata, pas photo dan pilihan program studi. Kartu peserta dicetak sebagai bukti telah terdaftar sebagai peserta SBMPTN.</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jangka waktu keseluruhan proses pelaksanaan SNMPTN selama 3 (tiga) bulan. 2) Jangka waktu keseluruhan proses pelaksanaan SBMPTN selama 2 (dua) bulan.
4.	Biaya/tarif	<ol style="list-style-type: none"> 1) Untuk SNMPTN tidak dipungut biaya apapun 2) Untuk SBMPTN: <ol style="list-style-type: none"> a) Peserta pendaftar beasiswa Bidikmisi tidak dikenakan biaya; b) Peserta pendaftar non beasiswa Bidikmisi dikenakan biaya Rp. 200.000.
5.	Produk pelayanan	Kartu Peserta Pendaftaran Mahasiswa Baru
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123 2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id

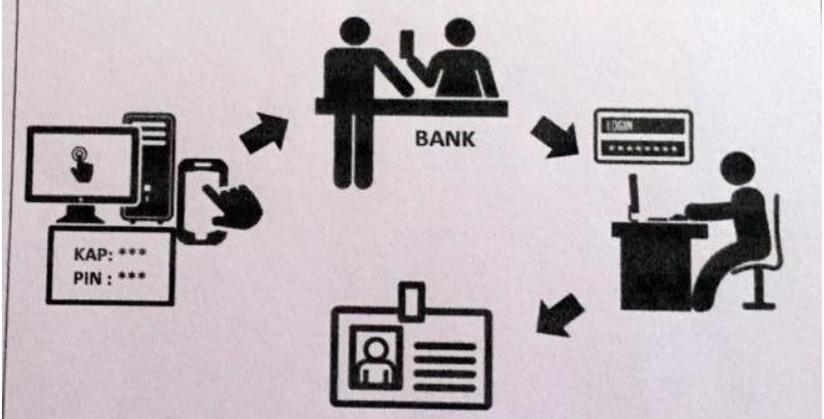
B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1) Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 126 Tahun 2016 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi. 2) Pedoman pelaksanaan SNMPTN dan SBMPTN 3) Pedoman Bantuan Pendidikan Beasiswa Bidikmisi.

2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang kantor, meja, kursi 2) AC 3) Komputer (11 Unit) 4) Printer 5) Jaringan internet 6) Alat tulis kantor.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi. 2) SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan publik. 3) SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan mengenai Teknologi Informasi.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengawasan oleh Ketua Panitia Lokal penerimaan mahasiswa baru. 2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3) Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) Administrasi 1 orang. 2) Teknisi 8 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2) Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaminan akses terhadap sistem penerimaan mahasiswa baru. 2) Jaminan adanya pembimbingan dalam pelaksanaan proses penerimaan mahasiswa baru. 3) Jaminan kelancaran dan keberhasilan proses penerimaan mahasiswa baru.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

• **SELEKSI MANDIRI ULM**

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Pendaftaran Seleksi Mandiri Mahasiswa Baru Universitas Lambung Mangkurat :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Lulus Satuan Pendidikan setingkat Sekolah Menengah Tingkat Atas dari 3 (tiga) tahun terakhir. 2) Memiliki kesehatan fisik dan mental yang memadai.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  <p>Langkah 1 : Peserta melakukan pendaftaran online di http://admisi.unlam.ac.id untuk mendapatkan Kode Pembayaran</p> <p>Langkah 2 : Peserta melakukan pembayaran di bank dan mendapatkan PIN.</p> <p>Langkah 3 : Peserta login kembali pada laman pendaftaran untuk mengisi biodata, pas photo dan pilihan program studi.</p> <p>Langkah 4 : Kartu peserta dicetak sebagai bukti peserta MANDIRI ULM.</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peserta melakukan pendaftaran di laman admisi.unlam.ac.id untuk mendapatkan Kode Pembayaran. 2. Kode pembayaran yang diperoleh kemudian dibawa ke Bank yang ditunjuk untuk melakukan pembayaran Biaya Pendaftaran. 3. Bank memberikan PIN. 4. Peserta login di laman admisi.unlam.ac.id menggunakan PIN yang diperoleh dari Bank untuk mengisi Biodata dan Pilihan Program Studi sampai diminta untuk mempermanenkan datanya dan mencetak Kartu Tanda Peserta Seleksi Mandiri.
3.	Jangka waktu pelayanan	Jangka Waktu pelaksanaan seleksi Mandiri ULM adalah selama 4 (empat) bulan.
4.	Biaya/tarif	Rp. 200.000 (dua ratus ribu rupiah)
5.	Produk pelayanan	Kartu Peserta Pendaftaran Mahasiswa Baru.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123

		2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id
--	--	--

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1) Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 126 Tahun 2016 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi.
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	1) Ruang kantor, meja, kursi 2) AC 3) Komputer 4) Printer 5) Jaringan internet 6) Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi. 2) SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan publik. 3) SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan mengenai Teknologi Informasi.
4.	Pengawasan Internal	1) Pengawasan oleh Ketua Panitia Penerimaan Mahasiswa Baru Seleksi Mandiri ULM. 2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3) Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	1) Administrasi 1 orang. 2) Teknisi 8 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2) Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1) Jaminan akses terhadap sistem Penerimaan Mahasiswa baru. 2) Jaminan adanya pembimbingan dalam pelaksanaan proses penerimaan mahasiswa baru. 3) Jaminan kelancaran dan keberhasilan proses penerimaan mahasiswa baru.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Permohonan tertulis permintaan surat keterangan pengganti ijazah. 2. Fotocopy ijazah yang dilegalisir. 3. Pas photo ukuran 4x6 sebanyak 3 lembar. 4. Surat keterangan hilang dari yang berwenang (Kepolisian).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;">  </div> <p>Langkah 1 : Pemohon mengajukan permintaan surat keterangan pengganti ijazah</p> <p>Langkah 2 : Berkeas pemohon diterima dan dicatat dalam buku agenda oleh petugas tata usaha</p> <p>Langkah 3 : Berkas diserahkan ke Rektor/ Wakil Rektor Bidang Akademik untuk dipertimbangkan</p> <p>Langkah 4 : Berkas yang telah didisposisi oleh Rektor/ Wakil Rektor Bidang Akademik diserahkan kepada Kepala Biro Akademik dan Kemahasiswaan untuk ditelaah dan dipelajari.</p> <p>Langkah 5 : Kepala Biro menyerahkan berkas permohonan kepada Kepala bagian Akademik untuk ditindaklanjuti.</p> <p>Langkah 6 : Kepala Bagian Akademik menyerahkan berkas permohonan Surat Keterangan Pengganti Ijazah kepada Sub Bagian Akademik dan Evaluasi untuk diproses sesuai dengan disposisi pimpinan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan permintaan surat keterangan pengganti ijazah secara tertulis; 2. Berkas permohonan surat keterangan pengganti ijazah diterima dan dicatat dalam buku agenda surat masuk oleh petugas tata usaha dan disampaikan kepada Pimpinan untuk diproses. 3. Kepala Sub Bagian Akademik dan Evaluasi mengolah permohonan tersebut sesuai disposisi pimpinan. 4. Surat keterangan pengganti ijazah yang diminta disampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.
4.	Produk pelayanan	Surat Keterangan Pengganti Ijazah.
5.	Penanganan	1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara

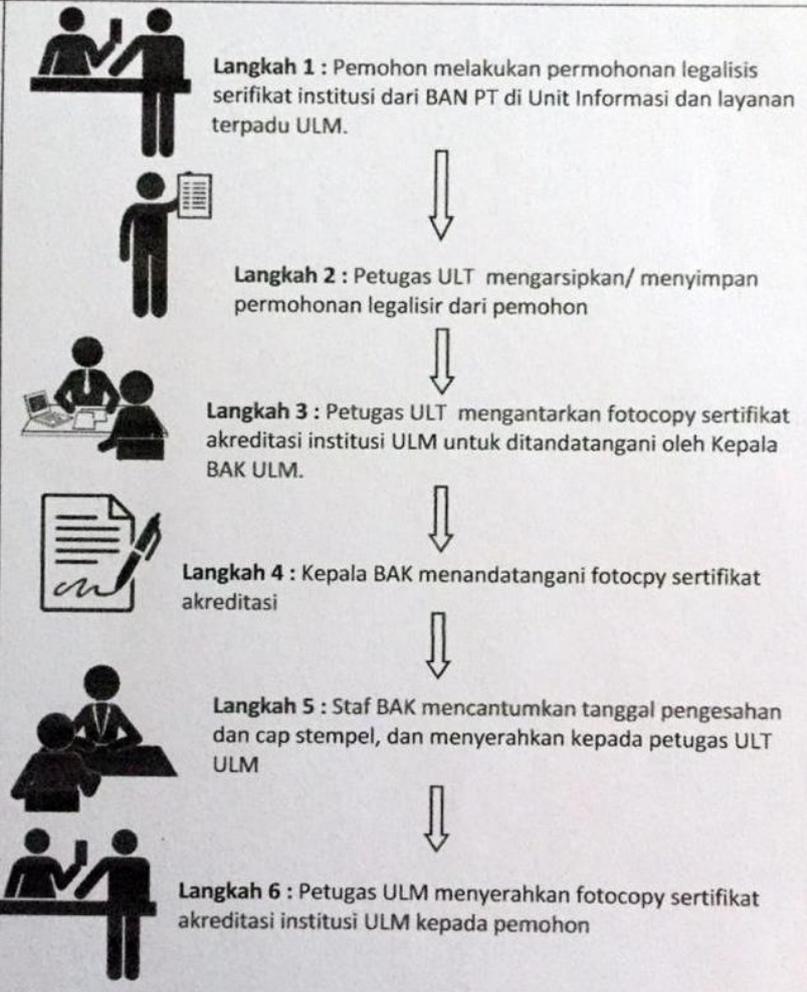
	pengaduan, saran dan masukan	<p>tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123</p> <p>2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id</p>
--	------------------------------	--

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.</p>
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	<p>1) Ruang kantor, meja, kursi</p> <p>2) AC</p> <p>3) Kotak Saran</p> <p>4) Komputer</p> <p>5) Printer</p> <p>6) Jaringan internet</p> <p>7) Alat tulis kantor</p> <p>8) Flashdisk</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi.</p> <p>2) SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan publik.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1) Pengawasan atasan langsung.</p> <p>2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan.</p> <p>3) Dilaksanakan secara berkelanjutan.</p> <p>4) Konsisten dalam pemberian teguruan dan sanksi.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	1) Administrasi 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu.</p> <p>2) Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1) Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data.</p> <p>2) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data.</p> <p>3) Jaminan keakuratan data.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3. STANDAR PELAYANAN LEGALISIR DOKUMEN AKADEMIK (SERTIFIKAT AKREDITASI INSTITUSI)

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Fotocopy sertifikat akreditasi institusi ULM dari BAN PT
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>Langkah 1 : Pemohon melakukan permohonan legalisis serifikat institusi dari BAN PT di Unit Informasi dan layanan terpadu ULM.</p> <p>Langkah 2 : Petugas ULT mengarsipkan/ menyimpan permohonan legalisir dari pemohon</p> <p>Langkah 3 : Petugas ULT mengantarkan fotocopy sertifikat akreditasi institusi ULM untuk ditandatangani oleh Kepala BAK ULM.</p> <p>Langkah 4 : Kepala BAK menandatangani fotocpy sertifikat akreditasi</p> <p>Langkah 5 : Staf BAK mencantumkan tanggal pengesahan dan cap stempel, dan menyerahkan kepada petugas ULT ULM</p> <p>Langkah 6 : Petugas ULM menyerahkan fotocopy sertifikat akreditasi institusi ULM kepada pemohon</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan permintaan legalisi sertifikat akreditasi institusi dari BAN PT secara tertulis (mengisi formulir) di Unit Informasi dan Layanan Terpadu. Petugas Unit Informasi dan Layanan Terpadu ULM menerima dan memproses pemohon pada BAK ULM. Staf BAK ULM menyerahkan fotocopy sertifikat akreditasi institusi ULM dari BAN PT yang sudah disahkan ke petugas Unit Informasi dan Layanan Terpadu. Petugas Unit Informasi dan Layanan Terpadu ULM menyerahkan fotocopy sertifikat akreditasi institusi ULM dari BAN PT yang sudah disahkan ke pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 1 (satu) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya;

5.	Produk pelayanan	Legalisir fotocopy sertifikat akreditasi institusi ULM
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<p>1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123</p> <p>2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306693 Website : sikomplain.ulm.ac.id</p>

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</p> <p>2) Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 59 Tahun 2012 tentang Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi.</p>
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<p>1) Ruang kantor, meja, kursi</p> <p>2) AC</p> <p>3) Alat tulis kantor</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi.</p> <p>2) SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan publik.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1) Pengawasan atasan langsung.</p> <p>2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan.</p> <p>3) Dilaksanakan secara berkelanjutan.</p> <p>4) Konsisten dalam pemberian teguruan dan sanksi.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu.</p> <p>2) Pelayanan diberikan sesuai standar pelayanan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1) Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data.</p> <p>2) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data.</p> <p>3) Jaminan keakuratan data.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

4. STANDAR PELAYANAN PINDAH/TRANSFER MAHASISWA ANTAR PERGURUAN TINGGI

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan permohonan pindah/ tranfer mahasiswa antar perguruan tinggi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fotocopy Kartu Tanda Mahasiswa 2) Fotocopy Transkrip Akademik terakhir. 3) Surat rekomendasi dari Fakultas/Perguruan tinggi asal dan tujuan;
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div data-bbox="603 663 1412 1648" data-label="Diagram"> <p>Langkah 1 : Pemohon mengajukan permohonan pindah/ transfer antar perguruan tinggi secara tertulis ke Rektor/ Wakil Rektor Bagian Akademik.</p> <p>Langkah 2 : Rektor/ Wakil Rektor mempertimbangkan permohonan pindah/ transfer, dan mendisposisi surat permohonan ke BAK.</p> <p>Langkah 3 : Kepala BAK menelaah dan mempelajari permohonan tersebut berdasarkan ketentuan yang berlaku.</p> <p>Langkah 4 : Kepala BAK menindaklanjuti dan meneruskan permohonan tersebut kepada Kepala Sub Bagian Registrasi dan Statistik untuk diproses dan diolah berdasarkan disposisi pimpinan</p> <p>Langkah 5 : Surat jawaban permohonan pindah/ transfer mahasiswa antar perguruan tinggi disampaikan kepada pemohon.</p> </div> <p>Uraian</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon pindah/ transfer mahasiswa antar perguruan tinggi dapat mengajukan permohonan pindah/ transfer mahasiswa antar perguruan tinggi secara tertulis ke Rektor/ Wakil Rektor Bidang Akademik. 2. Rektor/ Wakil Rektor Bidang Akademik memproses/ mempertimbangkan (diterima/ ditolak) permohonan pindah/transfer mahasiswa antar perguruan tinggi dan mendisposisi ke BAK untuk diproses. 3. Kepala Sub Bagian Registrasi dan Statistik mengolah

		permohonan yang dimaksud berdasarkan disposisi pimpinan. 4. Surat jawaban permohonan pindah/transfer mahasiswa antar perguruan tinggi disampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 15 (lima belas) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya;
5.	Produk pelayanan	Surat rekomendasi pindah/transfer atas nama mahasiswa pemohon yang ditujukan kepada pimpinan universitas dan/atau fakultas tujuan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123 2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1) Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi. 2) Keputusan Rektor Universitas Lambung Mangkurat Nomor 598/UN8/SP/2017 tentang Peraturan Akademik Program Vokasi, Sarjana dan Profesi Universitas Lambung Mangkurat Tahun 2017.
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau fasilitas	1) Ruang kantor, meja, kursi 2) AC 3) Komputer 4) Printer 5) Jaringan internet 6) Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi. 2) SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan publik. 3) SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan mengenai Teknologi Informasi.
4.	Pengawasan Internal	1) Pengawasan oleh atasan langsung. 2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan

		<p>fungsional oleh pimpinan.</p> <p>3) Dilaksanakan secara berkelanjutan.</p> <p>4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu.</p> <p>2) Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1) Jaminan akan segera diprosesnya permohonan pindah/transfer mahasiswa.</p> <p>2) Jaminan permohonan pindah/transfer mahasiswa akan diproses sesuai alur dan peraturan yang berlaku.</p> <p>3) Jaminan informasi jawaban atas permohonan pindah/transfer mahasiswa.</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

5. STANDAR PELAYANAN PERMINTAAN DOSEN TAMU

A. Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan permohonan layanan informasi publik :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Mengajukan surat permohonan permintaan sebagai dosen tamu yang ditujukan kepada Rektor ULM. 2) Dosen yang diminta sesuai dengan bidang ilmunya 3) Mencantumkan waktu, tempat dan peserta kegiatan.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <p>Langkah 1 : Pemohon mengajukan surat permohonan permintaan Dosen Tamu untuk menjadi narasumber di instansi institusi pemohon secara tertulis</p> <p>Langkah 2 : Rektor/ Wakil Rektor memproses permohonan tersebut dan meneruskan ke BAK</p> <p>Langkah 3 : Kepala BAK menelaah dan mempelajari permohonan tersebut berdasarkan ketentuan yang berlaku.</p> <p>Langkah 4 : Kepala BAK mengkoordinasikan dengan pihak terkait dan menugaskan kepala Sub Bagian Akademik dan Evaluasi untuk mengolah permohonan permintaan dosen tamu</p> <p>Langkah 5 : Informasi permintaan Dosen Tamu disampaikan kepada pemohon</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan surat permohonan yang ditujukan ke Rektor ULM perihal permintaan DOSEN TAMU untuk menjadi narasumber di instansi/ institusi pemohon secara tertulis. 2. Permohonan pemohon diproses oleh Rektor/ Wakil Rektor Bidang Akademik dan diteruskan ke BAK untuk diproses. 3. Kepala Sub Bagian Akademik dan Evaluasi mengolah permohonan tersebut sesuai disposisi pimpinan. 4. Informasi permintaan dosen tamu disampaikan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 5 (lima) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Biaya sesuai ketentuan yang berlaku.
5.	Produk pelayanan	Penugasan Dosen tamu.
6.	Penanganan	1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara

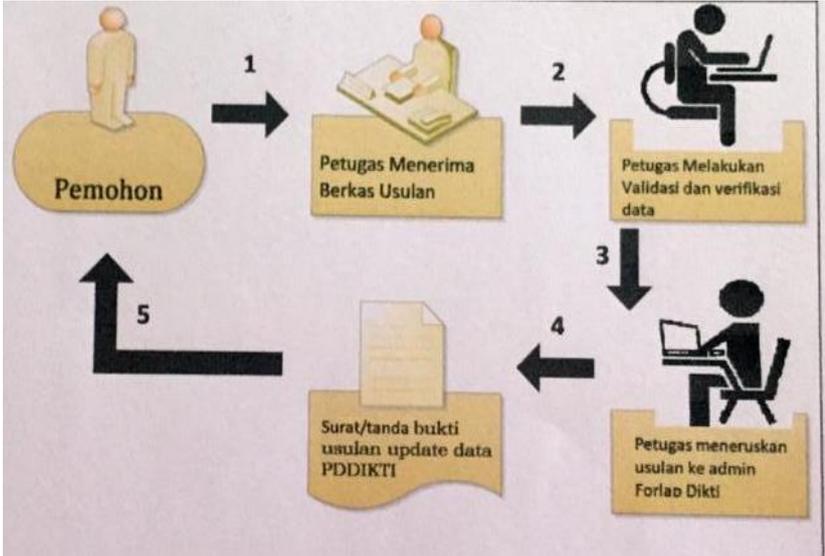
	pengaduan, saran dan masukan	<p>tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123</p> <p>2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id</p>
--	------------------------------	--

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Kerja Sama Di Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 61)
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1) Ruang kantor, meja, kursi 2) AC 3) Komputer 4) Printer 5) Jaringan internet 6) Alat tulis kantor 7) Flashdisk
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa asing dan mampu bekerja di bawah tekanan. 2) SDM yang memiliki pemahaman tentang pelayanan informasi publik.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengawasan atasan langsung 2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3) Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	Administrasi 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2) Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data. 2) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data. 3) Jaminan keakuratan data.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

6. STANDAR PELAYANAN UPDATE DATA ALUMNI DI PDDIKTI

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan permohonan update data alumni di PDDIKTI :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat permohonan dari pemohon. 2) Fotocopy ijazah berlegalisir dari pemohon. 3) Fotocopy transkrip nilai berlegalisir. 4) Mencantumkan nama ibu kandung pemohon.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <p>Pemohon (alumni) dapat mengajukan permohonan update data alumni di PDDIKTI secara langsung;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon melengkapi berkas permohonan update data alumni di PDDIKTI kepada petugas yang ditunjuk. 2. Berkas permohonan update data alumni di PDDIKTI diserahkan ke pejabat/pegawai yang ditunjuk untuk melakukan verifikasi dan validasi data secara online pada laman http:// forlap.dikti.go.id dan dilakukan pertimbangan usulan (diterima/ ditolak) 3. Usulan yang valid menunggu proses approval oleh admin PDDikti. 4. Pemohon menerima bukti usulan update data di PDDIKTI.
3.	Jangka waktu pelayanan	Ajuan usulan paling lama 2 (dua) hari kerja. Data berubah menunggu proses approval oleh admin PDdikti(3-30 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk pelayanan	Data Alumni Mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat di laman http://forlap.dikti.go.id
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123 2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung

	<p>via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 3) Website : sikomplain.ulm.ac.id 4) Email ptik@unlam.ac.id 5) Kantor UPT PTIK di Rektorat ULM Banjarmasin 6) Kantor UPT PTIK Banjarbaru</p>
--	---

B. Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1) Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 2) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 61 Tahun 2016 tentang Pangkalan Data Pendidikan Tinggi.
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau fasilitas	1) Ruang kantor, meja, kursi 2) AC 3) Komputer 4) Printer 5) Laptop 6) Jaringan internet 7) Alat tulis kantor 8) Flashdisk / compact disk
3.	Kompetensi Pelaksana	1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi. 2) SDM yang memiliki pemahaman tentang proses pengisian/input data di laman website forlap dikti.
4.	Pengawasan Internal	1) Pengawasan atasan langsung 2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3) Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	1) Administrasi 1 orang. 2) Petugas yang ditunjuk sebagai entry data PDDIKTI 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu. 2) Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1) Jaminan keselamatan dan kerahasiaan data. 2) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data. 3) Jaminan keakuratan data.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

Jl. Brigjen. H. Hasan Basry Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123
Telp/Fax .(0511) 3306671,3306603,3306694,3304177,3305195
Laman: <http://www.ulm.ac.id>

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
NOMOR 1452/UN8/HM/2018

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan di Lingkungan UPT Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat, setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan di Lingkungan UPT Perpustakaan.
- Mengingat : 1. Undang-Undang RI 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 RI 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 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 1960 tentang Pendirian Universitas Lambung Mangkurat (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2071);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 42 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Lambung Mangkurat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2078) yang telah dirubah dan ditambah dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI

- Nomor 11 Tahun 2018 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 474);
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik Di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 12048);
 10. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi RI Nomor 75 Tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
 11. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; Nomor 533/M/KPT.KP/2018 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Lambung Mangkurat Periode 2018-2022.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN UPT PERPUSTAKAAN.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik di Lingkungan UPT Perpustakaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik di Lingkungan UPT Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat terdiri atas:
1. Standar Pelayanan Permohonan Keanggotaan Perpustakaan (Pemustaka Umum);
 2. Standar Pelayanan Peminjaman Buku, Jurnal dan Bahan Pustaka lainnya.
- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara / pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Keputusan Rektor Universitas Lambung Mangkurat ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Banjarmasin

Pada tanggal 05 Oktober 2018

REKTOR UNIVERSITAS LAMBUNG
MANGKURAT,



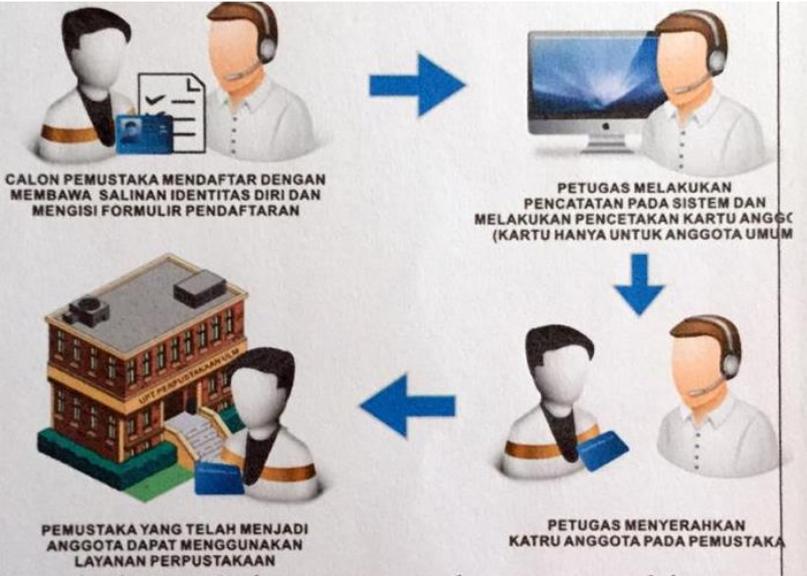
SUTARTO HADI

NIP.196603311991021001

LAMPIRAN
 SURAT KEPUTUSAN REKTOR
 UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
 NOMOR 1452/UN8/HM/2018
 TANGGAL 05 OKTOBER 2018
 TENTANG
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN
 PUBLIK DI LINGKUNGAN
 UPT PERPUSTAKAAN
 UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

**1. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN KEANGGOTAAN
 PERPUSTAKAAN (PEMUSTAKA UMUM)**

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pelayanan Kartu Keanggotaan Perpustakaan: Fotocopy Kartu identitas diri (KTP/SIM/KTM)
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 <p>Langkah 1. Calon pemustaka menyerahkan salinan identitas diri</p> <p>Langkah 2. Petugas layanan keanggotaan menyerahkan formulir keanggotaan</p> <p>Langkah 3. Calon pemustaka menyerahkan formulir yang telah diisi</p> <p>Langkah 4. Petugas layanan keanggotaan mencatat informasi calon pemustaka</p> <p>Langkah 5. Petugas layanan keanggotaan menyerahkan kartu anggota</p> <p>Langkah 6. Calon pemustaka dapat menggunakan layanan perpustakaan</p>
3.	Jangka Waktu	Paling lama 15 (lima belas) menit.

	pelayanan	
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Kartu Keanggotaan Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123 2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id

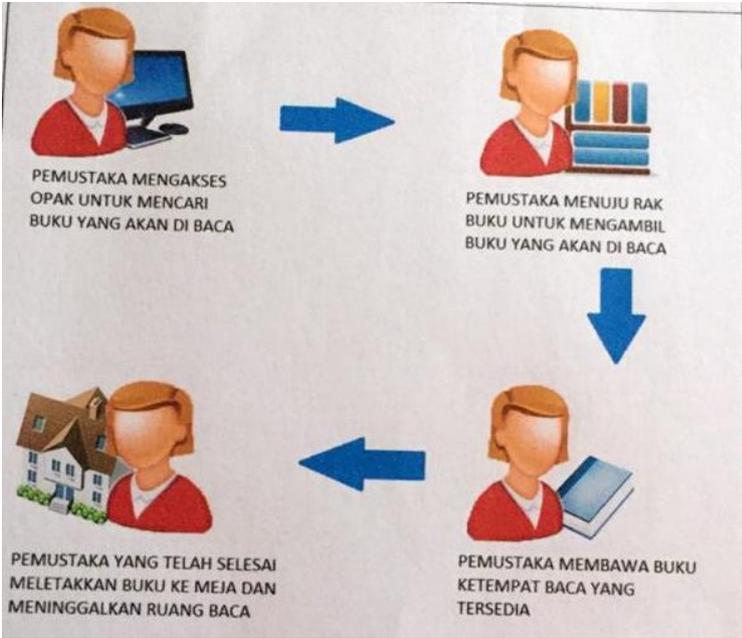
B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	1) Ruang Baca 2) Meja 3) Kursi 4) Sofa 5) AC 6) Rak Buku 7) Kotak Saran 8) Jaringan Internet 9) Katalog
3.	Kompetensi Pelaksana	1) SDM memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, dan mampu bekerja di bawah tekanan. 2) SDM memiliki pemahaman tentang layanan perpustakaan.
4.	Pengawasan Internal	1) Pengawasan oleh atasan langsung. 2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan. 3) Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	Petugas layanan keanggotaan 2 orang
6.	Jaminan Pelayanan	1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu. 2) Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.
7.	Jaminan Keamanan	1) Jaminan kerahasiaan data.

	dan Keselamatan Pelayanan	2) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data. 3) Jaminan keakuratan data.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. STANDAR PELAYANAN PEMINJAMAN BUKU, JURNAL DAN BAHAN PUSTAKA LAINNYA

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Pelayanan Peminjaman Buku, Jurnal dan Bahan Pustaka adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Terdaftar sebagai anggota aktif UPT Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat (dibuktikan dengan Kartu Anggota Perpustakaan). 2) Kartu identitas diri bagi yang belum menjadi anggota, untuk di daftarkan menjadi anggota terlebih dahulu.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<div style="text-align: center;">  <p>Untuk Pemustaka Umum (Bahan Pustaka Hanya dapat dibaca di Perpustakaan ULM)</p> <p>Langkah 1. Pemustaka mengakses opak yang tersedia untuk menemukan buku yang akan dibaca</p> <p>Langkah 2. Pemustaka menuju tempat rak buku dimana buku yang dicari untuk di baca</p> <p>Langkah 3. Pemustaka membawa buku ketempat baca yang tersedia.</p> <p>Langkah 4. Pemustaka yang telah selesai dapat meletakkan buku yang selesai di atas meja dan meninggalkan ruang baca.</p> </div>
3.	Jangka waktu pelayanan	<p>Pelayanan Peminjaman Buku maksimal 10 (sepuluh) menit dengan ketentuan peminjaman buku, jurnal dan bahan pustaka lainnya bagi pemustaka umum hanya diperbolehkan untuk</p>

		dibaca di Perpustakaan ULM.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya.
5.	Produk Pelayanan	Peminjaman buku, jurnal dan bahan pustaka fisik.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>1) Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Rektor Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjen H. Hasan Basry, Kotak Pos 219 Banjarmasin 70123</p> <p>2) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : sikomplain.ulm.ac.id</p>

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
2.	Sarana dan Prasarana, dan / atau Fasilitas	<p>1) Ruang Baca</p> <p>2) Meja</p> <p>3) Kursi</p> <p>4) Sofa</p> <p>5) AC</p> <p>6) Rak Buku</p> <p>7) Kotak Saran</p> <p>8) Jaringan Internet</p> <p>9) Katalog</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>1) SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, integritas yang tinggi, menguasai bahasa Inggris, dan mampu bekerja di bawah tekanan.</p> <p>2) SDM yang memiliki pemahaman tentang layanan perpustakaan.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>1) Pengawasan atasan langsung.</p> <p>2) Dilakukan system pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan.</p> <p>3) Dilaksanakan secara berkelanjutan.</p> <p>4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.</p>
5.	Jumlah Pelaksana	<p>1) Petugas layanan sirkulasi 2 orang.</p> <p>2) Petugas shelving (penyusun buku) 2 orang.</p>
6.	Jaminan Pelayanan	<p>1) Layanan diberikan secara transparan, terbuka dan tepat waktu.</p> <p>2) Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan.</p>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	<p>1) Jaminan kerahasiaan data.</p> <p>2) Jaminan tidak dilakukan penyalahgunaan data.</p>

	Pelayanan	3) Jaminan keakuratan data.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.