



PERATURAN DEKAN
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA
NOMOR 2 TAHUN 2020
TENTANG
STANDAR PELAYANAN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DEKAN FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA,

- Menimbang :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu ditetapkan standar pelayanan di lingkungan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Dekan mengenai Standar Pelayanan di lingkungan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya;
- 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 No mor 430 1);
 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 6 1 , 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 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 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
8. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 080/0/2002 tentang Statuta Universitas Brawijaya;
9. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Publik;
10. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 20 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja;
11. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 100 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN DEKAN MENGENAI STANDAR PELAYANAN

Pasal 1

Dalam Peraturan Dekan ini, yang dimaksud dengan:

1. Fakultas yang selanjutnya disebut FTP UB adalah Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya.
2. Dekan adalah pimpinan FTP UB.
3. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan

janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

4. Penyelenggara adalah unit kerja di FTP UB yang menyelenggarakan pelayanan publik.
5. Pimpinan Penyelenggara adalah pimpinan pada masing-masing Penyelenggara.
6. Aparat Pengawasan adalah Gugus Jaminan Mutu.
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan periodik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pasal 2

Maklumat pelayanan FTP UB adalah:

“Memberikan layanan yang terbaik guna mewujudkan kepuasan pengguna jasa layanan”

Pasal 3

(1) Standar Pelayanan di lingkungan FTP UB meliputi jenis pelayanan:

A. Layanan Akademik

- a. Pengurusan Legalisir Ijazah
- b. Pengurusan Surat Aktif Kuliah

B. Layanan Kemahasiswaan

- a. Pengajuan *Reward* Mahasiswa Berprestasi
- b. Pengajuan Surat Pengantar Bantuan Dana ke Rektorat

C. Layanan Kepegawaian dan Keuangan

- a. Pemrosesan Pengajuan Keringanan dan Penundaan Uang Kuliah Tunggal
- b. Pengajuan Cuti Pegawai

D. Layanan Umum dan Barang Milik Negara

- a. Peminjaman Sarana dan Prasarana (SISARAS)
- b. Permintaan Barang

E. Layanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

- a. Penelitian kepada Masyarakat Kerjasama
- b. Pengabdian kepada Masyarakat Kerjasama

F. Layanan Perencanaan Sistem Informasi, Kehumasan dan Kerjasama

- a. Kunjungan Instansi
- b. *E-complaint*

G. Layanan Badan Konseling dan Pertimbangan Akademik

- a. Konseling

- (2) Maklumat Pelayanan yang tercantum pada Lampiran I dan Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran II sampai dengan XIV yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan ini.

Pasal 4

Penerapan Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 3 menjadi tanggung jawab:

1. Kepala Bagian Akademik untuk Layanan Akademik
2. Kepala Bagian Kemahasiswaan untuk Layanan Kemahasiswaan
3. Kepala Bagian Kepegawaian dan Keuangan untuk Layanan Kepegawaian dan Keuangan
4. Kepala Bagian Umum dan Barang Milik Negara untuk Layanan Umum dan Barang Milik Negara
5. Ketua Badan Pertimbangan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat untuk Layanan Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
6. Ketua Perencanaan Sistem Informasi, Kehumasan dan Kerjasama untuk Layanan Perencanaan Sistem Informasi, Kehumasan dan Kerjasama
7. Ketua Badan Konseling dan Pertimbangan Akademik untuk Layanan Konseling

Pasal 5

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawasan, dan Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.

Pasal 6

Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Malang

Pada tanggal: 30 Januari 2020

Dekan Fakultas Teknologi Pertanian

Universitas Brawijaya,



Prof. Dr. Ir. Imam Santoso, MP

NIP: 19681005 199512 1 001

LAMPIRAN I
PERATURAN DEKAN
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
NOMOR 2 TAHUN 2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA

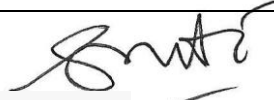

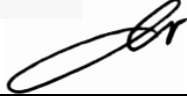


MAKLUMAT PELAYANAN

“Memberikan layanan yang terbaik guna mewujudkan kepuasan pengguna jasa layanan”

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Dekan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya (No: 2 tahun 2020) tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya, dan apabila tidak menepati janji ini, kami bersedia menerima sanksi sesuai Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 30 Januari 2020

Pimpinan Penyelenggara Pelayanan,

1.	Dekan	
2.	Wakil Dekan I	
3.	Wakil Dekan II	
4.	Wakil Dekan III	
5.	Kepala Tata Usaha	

LAMPIRAN II
PERATURAN DEKAN
FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
NOMOR 2 TAHUN 2020
TENTANG STANDAR PELAYANAN

LAYANAN LEGALISASI IJAZAH DAN TRANSKRIP

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Fotokopi ijazah dan transkrip nilai
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Lulusan mengajukan permohonan Legalisir di Loker Akademik b. Validasi berkas oleh Kasubbag. Akademik c. Berkas diterima Sekretaris Dekan dan diajukan Legalisir dan ditandatangani oleh Dekan atau Wakil Dekan I d. Lulusan mengambil berkas legalisir di bagian Akademik
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Dua (2) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Legalisir ijazah dan transkrip nilai
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk Layanan Legalisir Ijazah dilakukan melalui system <i>e-complaint</i> UB: http://e-complaint.ub.ac.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 17 tahun 2010 Tentang Pengelolaan & Penyelenggaraan Pendidikan 4. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No. 4 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Brawijaya. 5. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor : 10 tahun 2001 tanggal 17 April 2001 tentang Pejabat yang Berwenang Mengesahkan Foto Copy Ijazah/STTB 6. Peraturan Rektor No.20 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Universitas Brawijaya Malang 7. Keputusan Rektor tentang Pedoman Pendidikan Universitas Brawijaya Malang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Keputusan Dekan tentang Buku Pedoman Pendidikan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya Malang
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Stempel FTP UB b. Stempel legalisasi atas nama Dekan FTP UB c. Stempel legalisasi atas nama Wakil Dekan I FTP UB d. <i>Stamp Pad</i> e. Tinta stempel
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana Layanan Legalisasi Ijazah mempunyai beberapa kompetensi yaitu: 1. Paham akan SOP Legalisasi Ijazah dan Transkrip 2. Mengawali senyum, salam, sapa terhadap pengguna jasa
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Legalisasi Ijazah dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FTP UB secara periodik
5.	Jumlah pelaksana	Empat (4) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayan selama pihak terkait berada di tempat dan kelengkapan persyaratan terpenuhi 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan ijazah asli akan dijaga selama proses validasi berlangsung 2. Pihak penyelenggara layanan akan menawarkan layanan pengiriman hasil legalisir melalui pos jika pelanggan tidak dapat kembali untuk mengambil hasil legalisir atau proses legalisasi berlangsung lebih dari waktu yang ditentukan.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Bagian Akademik pada evaluasi kinerja di akhir tahun

Dekan Fakultas Teknologi Pertanian

Universitas Brawijaya,



Prof. Dr. Ir. Imam Santoso, MP

NIP: 19681005 199512 1 001

LAMPIRAN III
 PERATURAN DEKAN
 FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA
 NOMOR 2 TAHUN 2020
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN

LAYANAN PENERBITAN SURAT AKTIF KULIAH

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Formulir permohonan surat aktif kuliah yang telah diisi oleh mahasiswa
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Mahasiswa mengunduh formulir surat keterangan masih aktif kuliah di <i>website</i> FTP UB b. Mahasiswa mengisi formulir (<i>softfile</i>) dengan cara diketik menggunakan (langsung pada template formulir yang telah diunduh) c. Mahasiswa menyerahkan formulir yang telah terisi di loket subbag akademik FTP d. Akademik melakukan verifikasi data dari formulir tersebut e. Kepala Tata Usaha menandatangani formulir yang telah diverifikasi akademik f. Akademik memintakan nomor surat dan stempel dari formulir yang telah ditandatangani Kepala Tata Usaha di subbag umum dan perlengkapan FTP
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Satu (1) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Aktif Kuliah bagi mahasiswa pemohon
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk Layanan Legalisir Ijazah dilakukan melalui system <i>e-complaint</i> UB: http://e-complaint.ub.ac.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 17 tahun 2010 Tentang Pengelolaan & Penyelenggaraan Pendidikan 4. Keputusan Rektor tentang Pedoman Pendidikan Universitas Brawijaya Malang

NO	KOMPONEN	URAIAN
		5. Keputusan Dekan tentang Buku Pedoman Pendidikan Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya Malang
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Satu perangkat PC Dazumba 2. Printer Epson I3110 3. Stempel FTP UB 4. <i>Stamp Pad</i> 5. Tinta stempel
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana Layanan Permohonan Surat Aktif Kuliah mempunyai beberapa kompetensi yaitu: 1. Paham akan SOP Permohonan Surat Aktif Kuliah 2. Paham akan SIAM untuk melakukan verifikasi keaktifan mahasiswa 3. Mengawali senyum, salam, sapa terhadap pengguna jasa 4. Melaksanakan tugas dengan cekatan dan bertanggung jawab
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Permohonan Surat Aktif Kuliah dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FTP UB secara periodik
5.	Jumlah pelaksana	Tiga (4) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayan selama pihak terkait berada di tempat dan kelengkapan persyaratan terpenuhi 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data pelanggan akan terjaga 2. Surat akan diterbitkan tepat waktu
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Bagian Akademik pada evaluasi kinerja di akhir tahun

Dekan Fakultas Teknologi Pertanian

Universitas Brawijaya,



Prof. Dr. Ir. Imam Santoso, MP

NIP: 19681005 199512 1 001

LAMPIRAN IV
 PERATURAN DEKAN
 FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA
 NOMOR 2 TAHUN 2020
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN

LAYANAN PENGAJUAN *REWARD* MAHASISWA BERPRESTASI

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Foto copy KTM, pengumuman pelaksanaan kompetisi, sertifikat penunjang prestasi.
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mendaftarkan diri ke subbag kemahasiswaan dengan membawa persyaratan pelayanan 2. Mahasiswa mengisi daftar prestasi 3. Staf kemahasiswaan memverifikasi berkas dan merekap biodata mahasiswa 4. Pengajuan Proposal dilampiri lembar pengesahan yang ditanda tangani oleh Wakil Dekan III, dan memberikan disposisi pencairan dana kepada kasubbag kemahasiswaan. 5. <i>Reward</i> diterimakan kepada bendahara LKM atau ketua pelaksana kegiatan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tiga (3) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Edaran Tentang Mahasiswa Berprestasi
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk dilakukan melalui system <i>e-complaint</i> UB: http://e-complaint.ub.ac.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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) 2. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 44 Tahun 2017 Tentang Penghargaan Bagi Mahasiswa Berprestasi

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Satu perangkat PC 2. Stempel FTP UB 3. <i>Stamp Pad</i> 4. Tinta stempel
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Paham akan SOP pengajuan <i>Reward</i> Mahasiswa di Lingkungan FTP UB 2. Mengawali senyum, salam, sapa terhadap pengguna jasa 3. Melaksanakan tugas dengan teliti, cekatan dan bertanggung jawab
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal terhadap layanan pengajuan reward mahasiswa berprestasi dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FTP UB secara periodik
5.	Jumlah pelaksana	Satu (1) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayan selama pihak terkait berada di tempat dan kelengkapan persyaratan terpenuhi 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan data <i>reward</i> mahasiswa berprestasi akan terjaga rahasianya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbag Kemahasiswaan pada evaluasi kinerja di akhir tahun

Dekan Fakultas Teknologi Pertanian

Universitas Brawijaya,



Prof. Dr. Ir. Imam Santoso, MP

NIP: 19681005 199512 1 001

LAMPIRAN V
 PERATURAN DEKAN
 FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA
 NOMOR 2 TAHUN 2020
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN

**LAYANAN PENGAJUAN SURAT PENGANTAR BANTUAN DANA
 KE REKTORAT**

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Proposal pengajuan sesuai format yang ditentukan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mahasiswa/LKM membuat proposal pengajuan 2. Mahasiswa/LKM mengkonsultasikan proposal disubag Kemahasiswaan 3. Jika proposal dinyatakan layak, maka lembar pengesahan diparaf oleh kasubbag kemahasiswaan dan ditandatangani Wakil Dekan III 4. Kemahasiswaan membuat surat pengantar permohonan bantuan dana ke universitas / pihak sponsor 5. Penandatanganan surat oleh Wakil Dekan III 6. Staf kemahasiswaan menyerahkan Surat Pengantar dan Proposal Pengajuan ke Pemohon (mahasiswa / LKM) dan menyimpan dokumen sebagai arsip
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tiga (3) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat pengantar permohonan bantuan dana ke universitas / pihak sponsor
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk dilakukan melalui system <i>e-complaint</i> UB: http://e-complaint.ub.ac.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. 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)

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satu perangkat PC 2. Stempel FTP UB 3. <i>Stamp Pad</i> 4. Tinta stempel
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paham akan SOP pengajuan surat pengantar bantuan dana ke rektorat 2. Mengawali senyum, salam, sapa terhadap pengguna jasa 3. Melaksanakan tugas dengan teliti, cekatan dan bertanggung jawab
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal terhadap Layanan pengajuan surat pengantar bantuan dana ke rektorat dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FTP UB secara periodik
5.	Jumlah pelaksana	Satu (1) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan pelayan selama pihak terkait berada di tempat dan kelengkapan persyaratan terpenuhi 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan data proposal yang diajukan mahasiswa/LKM akan terjaga rahasianya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbag Kemahasiswaan pada evaluasi kinerja di akhir tahun

Dekan Fakultas Teknologi Pertanian

Universitas Brawijaya,



Prof. Dr. Ir. Imam Santoso, MP

NIP: 19681005 199512 1 001

LAMPIRAN VI
 PERATURAN DEKAN
 FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA
 NOMOR 2 TAHUN 2020
 TENTANG STANDAR PELAYANAN

**LAYANAN PENGAJUAN KERINGANAN DAN PENUNDAAN UANG KULIAH
 TUNGGAL**

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	a. Form pengajuan keringanan atau penundaan pembayaran UKT b. Rekomendasi dari Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pengajuan keringanan dan penundaan UKT a. Mahasiswa mengajukan keringann/ penundaan UKT yang telah direkomendasi oleh BEM dengan membawa fom permohonan. b. Operator/bendahara gaji menerima form pengajuan berkas dari mahasiswa c. Operator/bendahara gaji merekap berkas yang masuk dan memberikan ke Kabag. tata Usaha. d. Kabag. Tata Usaha menyeleksi berkas pengajuan dan memberi persetujuan atau tidak e. ACC atau TIDAK dari Kabag. Tata Usaha dikirim ke Wadek II untuk persetujuan f. Wadek II memberi rekomendasi bahwa berkas yang telah diajukan di ACC atau Tidak g. Apabila di ACC, operator langsung memproses h. Mahasiswa bisa melihat di situs SIAM mahasiswa dan melakukan pembayaran
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tiga (3) hari
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Status keringanan atau penundaan pembayaran UKT pada SIAM
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk dilakukan melalui system <i>e-complaint</i> UB: http://e-complaint.ub.ac.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 17 tahun 2010 Tentang Pengelolaan & Penyelenggaraan Pendidikan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Keputusan Rektor tentang Nomor 276/SK/2013
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Satu perangkat PC 2. Stempel FTP UB 3. <i>Stamp Pad</i> 4. Tinta stempel 5. Koneksi internet untuk menyambungkan pada SIAM
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana Layanan Permohonan Keringanan atau Penundaan Pembayaran UKT mempunyai beberapa kompetensi yaitu: 1. Permohonan Keringanan atau Penundaan Pembayaran UKT 2. Paham akan SIAM 3. Mengawali senyum, salam, sapa terhadap pengguna jasa 4. Melaksanakan tugas dengan cekatan dan bertanggung jawab
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Permohonan Keringanan atau Penundaan Pembayaran UKT dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FTP UB secara periodik
5.	Jumlah pelaksana	Tiga (3) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayan selama pihak terkait berada di tempat dan kelengkapan persyaratan terpenuhi 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data pelanggan akan terjaga 2. Dokumen akan diproses tepat waktu
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Bagian Kepegawaian dan Keuangan pada evaluasi kinerja di akhir tahun

Dekan Fakultas Teknologi Pertanian

Universitas Brawijaya,



Prof. Dr. Ir. Imam Santoso, MP

NIP: 19681005 199512 1 001

LAMPIRAN VII
 PERATURAN DEKAN
 FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA
 NOMOR 2 TAHUN 2020
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN

LAYANAN PENGAJUAN CUTI PEGAWAI

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Form cuti yang telah diisi oleh pegawai/dosen bersangkutan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai mengisi form cuti yang telah disediakan oleh Bagian Kepegawaian Fakultas 2. Form Cuti yang telah diisi dimintakan persetujuan ke atasan langsung pegawai 3. Apabila atasan langsung menyetujui permintaan cuti maka Kepegawaian Fakultas membuatkan Draf/Konsep Surat Keterangan Cuti, apabila tidak disetujui maka proses cuti tidak dilanjutkan 4. Draf/Konsep Surat Keterangan Cuti diperiksa dan diparaf oleh KTU dan Kasubag Keuangan dan Kepegawaian Fakultas untuk kemudian ditandatangani oleh Dekan 5. Surat Keterangan Cuti dibuat rangkap 3 untuk pegawai yang bersangkutan, atasan langsung dan diarsip di Kepegawaian Fakultas
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Dua (2) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat ijin cuti pegawai
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk dilakukan melalui system <i>e-complaint</i> UB: http://e-complaint.ub.ac.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia No.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang –undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok – pokok Kepegawaian 3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1976 tentang tentang Cuti Pegawai Negeri Sipil
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satu perangkat PC 2. Stempel FTP UB 3. <i>Stamp Pad</i> 4. Tinta stempel

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana Layanan Permohonan Ijin Cuti Pegawai mempunyai beberapa kompetensi yaitu: 1. Paham akan SOP Permohonan Surat Ijin Pegawai 2. Mengawali senyum, salam, sapa terhadap pengguna jasa 3. Melaksanakan tugas dengan cekatan dan bertanggung jawab
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Permohonan Ijin Cuti Pegawai dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FTP UB secara 17eriodic
5.	Jumlah pelaksana	Satu (1) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayan selama pihak terkait berada di tempat dan kelengkapan persyaratan terpenuhi 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kerahasiaan data pelanggan akan terjaga 2. Dokumen akan diproses tepat waktu
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Bagian Kepegawaian dan Keuangan pada evaluasi kinerja di akhir tahun

Dekan Fakultas Teknologi Pertanian

Universitas Brawijaya,



Prof. Dr. Ir. Imam Santoso, MP

NIP: 19681005 199512 1 001

LAMPIRAN VIII
 PERATURAN DEKAN
 FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA
 NOMOR 2 TAHUN 2020
 TENTANG STANDAR PELAYANAN

LAYANAN SISTEM SARANA DAN PRASARANA (SISARAS)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	username (NIM/NIK/NIP), password, jadwal peminjaman sarana prasarana
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p>Untuk pengguna layanan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna layanan login menggunakan username dan password di laman http://sisaras.tp.ub.ac.id/ 2. Pengguna layanan melihat status sarana dan prasarana apakah sudah dibooking/sudah dipinjam atau available/bisa dipinjam di halaman home sistem 3. Pengguna layanan memilih sarana prasarana yang masih available atau bisa dipinjam 4. Pengguna layanan memasukkan isian seperti NIK/NIP/NIM, memilih sarana prasarana waktu peminjaman dan detail keperluan dan klik booking 5. Pengguna layanan akan memperoleh kode booking dan simpan kode booking nya. Kode booking tersebut digunakan untuk melihat apakah status peminjaman disetujui atau tidak oleh operator 6. Pengguna layanan membuka halaman untuk melakukan pengecekan status peminjaman sarana prasarana apakah disetujui atau tidak dengan memasukkan ID peminjam berupa NIM/NIP/NIK lalu klik proses maka akan tampil status peminjaman nya. <p>Untuk administrator :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Administrator login menggunakan username dan password di laman http://sisaras.tp.ub.ac.id/ 2. Pilihan menu terdapat di dalam dashboard, 3. Administrator dapat mengedit atau menambahkan jenis dan tipe sarana prasarana dalam master data 4. Administrator menyetujui atau menolak dari peminjaman tersebut. Jika disetujui maka peminjam atau operator dapat mencetak bukti peminjaman dihalaman khusus mahasiswa. Dan operator dapat cetak langsung juga bukti peminjaman nya. Jika ditolak maka ada histori dari halaman user atau pengguna 5. Administrator mengelola barang yang telah kembali dipinjam dengan masuk di menu pinjaman dengan memilih menu “barang kembali”
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tiga puluh (30) menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis

5.	Produk Pelayanan	Bukti peminjaman sarana dan prasarana FTP
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk dilakukan melalui system <i>e-complaint</i> UB: http://e-complaint.ub.ac.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 17 tahun 2010 Tentang Pengelolaan & Penyelenggaraan Pendidikan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Satu perangkat PC 2. Koneksi internet 3. Sistem <i>SISARAS</i> 4. Fasilitas email untuk melakukan komunikasi lanjutan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Paham akan sistem informasi sarana prasarana 2. Melaksanakan tugas dengan teliti, cekatan dan bertanggung jawab
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal terhadap Layanan peminjaman sarana prasarana dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FTP UB secara periodik
5.	Jumlah pelaksana	Dua (2) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayan selama pihak terkait dan kelengkapan persyaratan terpenuhi 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan terhadap data pengguna layanan yang telah meminjam sarana prasarana
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Bagian Umum dan BMN pada evaluasi kinerja di akhir tahun.

Dekan Fakultas Teknologi Pertanian

Universitas Brawijaya,



Prof. Dr. Ir. Imam Santoso, MP

NIP: 19681005 199512 1 001

LAMPIRAN IX
 PERATURAN DEKAN
 FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA
 NOMOR 2 TAHUN 2020
 TENTANG STANDAR PELAYANAN

LAYANAN PERMINTAAN BARANG

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Surat Permohonan yang minimal berisi : 1. Nama Pemohon 2. Jabatan Pemohon 3. Bagian Pemohon 4. Alamat Pemohon (Alamat Kampus, Ruang) 5. List Barang Permohonan
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pengajuan Surat Permohonan Permintaan Barang 2. Pengesahan permohonan permintaan barang 3. Penyerahan dan pengecekan permintaan barang
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Dua puluh lima (25) menit
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat dan ijin peminjaman ruang
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk dilakukan melalui system <i>e-complaint</i> UB: http://e-complaint.ub.ac.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 17 tahun 2010 Tentang Pengelolaan & Penyelenggaraan Pendidikan 2. SOP FTP No UN10/F10/05/02/HK.01.02.a/014
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Satu perangkat PC 2. Stempel FTP UB 3. <i>Stamp Pad</i> 4. Tinta stempel
3.	Kompetensi Pelaksana	Pelaksana Layanan Permintaan Barang mempunyai beberapa kompetensi yaitu: 1. Paham akan SOP Permintaan Barang di Lingkungan FTP UB 2. Mengawali senyum, salam, sapa terhadap pengguna jasa 3. Mengetahui kondisi stok barang yang terdapat pada Bagian Umum dan BMN 4. Melaksanakan tugas dengan teliti, cekatan dan bertanggung jawab
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Permintaan Barang dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FTP UB secara periodik

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah pelaksana	Dua (2) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayan selama pihak terkait berada di tempat dan kelengkapan persyaratan terpenuhi 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Kartu identitas sebagai jaminan peminjaman ruang dan barang akan dijaga keamanannya 2. Ruang dan barang akan dijamin ketersediaannya pada waktu peminjaman yang telah diajukan dan disetujui
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Bagian Umum dan BMN pada evaluasi kinerja di akhir tahun



Dekan Fakultas Teknologi Pertanian

Universitas Brawijaya,

Prof. Dr. Ir. Imam Santoso, MP

NIP: 19681005 199512 1 001

LAMPIRAN X
 PERATURAN DEKAN
 FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA
 NOMOR 2 TAHUN 2020
 TENTANG STANDAR PELAYANAN

**LAYANAN PENERBITAN SURAT PERJANJIAN KERJA PADA KEGIATAN
 PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT DARI SUMBER DANA
 PNBP FTP UB**

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Proposal kegiatan Penelitian atau Pengabdian kepada Masyarakat yang telah direvisi dan disetujui
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pembuatan SPK oleh Bagian Administrasi BPPM 2. Peninjauan SPK oleh penerima dana 3. Penandatanganan SPK oleh penerima dana 4. Pemeriksaan dan verifikasi SPK oleh Ketua BPPM FTP UB 5. Pemeriksaan dan validasi SPK oleh Dekan FTP UB 6. Pengarsipan SPK oleh administrasi BPPM
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Dua (2) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	SPK yang ditandatangani oleh Dekan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk dilakukan melalui system <i>e-complaint</i> UB: http://e-complaint.ub.ac.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 17 tahun 2010 Tentang Pengelolaan & Penyelenggaraan Pendidikan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Satu perangkat PC 2. Stempel FTP UB 3. <i>Stamp Pad</i> 4. Tinta stempel
3.	Kompetensi Pelaksana	4. Paham akan SOP Penerbitan SPK di Lingkungan FTP UB 5. Mengawali senyum, salam, sapa terhadap pengguna jasa 6. Melaksanakan tugas dengan teliti, cekatan dan bertanggung jawab

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Permintaan Barang dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FTP UB secara periodik
5.	Jumlah pelaksana	Tiga (3) orang
6.	Jaminan Pelayanan	3. Ketepatan pelayan selama pihak terkait berada di tempat dan kelengkapan persyaratan terpenuhi 4. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan data penelitian dan pengabdian kepada masyarakat Kerjasama akan terjaga rahasianya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Ketua BPPM pada evaluasi kinerja di akhir tahun

Dekan Fakultas Teknologi Pertanian

Universitas Brawijaya,



Prof. Dr. Ir. Imam Santoso, MP

NIP: 19681005 199512 1 001

LAMPIRAN XI
 PERATURAN DEKAN
 FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA
 NOMOR 2 TAHUN 2020
 TENTANG STANDAR PELAYANAN

**LAYANAN PENERBITAN SURAT PERJANJIAN KERJA PADA KEGIATAN
 PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT DARI SUMBER DANA
 KERJASAMA**

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Surat Permohonan Penerbitan Surat Perjanjian Kerja (SPK) Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Kerjasama
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengajuan Surat Permohonan Penerbitan Surat Perjanjian Kerja (SPK) Pengabdian Kepada Masyarakat Kerjasama kepada BPPM FTP UB 2. Verifikasi oleh Ketua BPPM 3. Pencatatan dokumen dan pengajuan Surat Permohonan oleh bagian administrasi BPPM pada Sekretaris Dekan 4. Pembuatan SPK oleh Sekretaris Dekan 5. Penandatanganan SPK oleh pemohon 6. Pemeriksaan dan validasi SPK oleh Dekan FTP UB 7. Pengarsipan SPK oleh administrasi BPPM dan Sekretaris Dekan
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Dua (2) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	SPK yang ditandatangani oleh Dekan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk dilakukan melalui system <i>e-complaint</i> UB: http://e-complaint.ub.ac.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 17 tahun 2010 Tentang Pengelolaan & Penyelenggaraan Pendidikan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satu perangkat PC 2. Stempel FTP UB 3. <i>Stamp Pad</i>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		4. Tinta stempel
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Paham akan SOP Penerbitan SPK di Lingkungan FTP UB 2. Mengawali senyum, salam, sapa terhadap pengguna jasa 3. Melaksanakan tugas dengan teliti, cekatan dan bertanggung jawab
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Permintaan Barang dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FTP UB secara periodik
5.	Jumlah pelaksana	Empat (4) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayan selama pihak terkait berada di tempat dan kelengkapan persyaratan terpenuhi 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan data penelitian dan pengabdian kepada masyarakat Kerjasama akan terjaga rahasianya
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Ketua BPPM pada evaluasi kinerja di akhir tahun

Dekan Fakultas Teknologi Pertanian

Universitas Brawijaya,



Prof. Dr. Ir. Imam Santoso, MP

NIP: 19681005 199512 1 001

LAMPIRAN XII
 PERATURAN DEKAN
 FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA
 NOMOR 2 TAHUN 2020
 TENTANG STANDAR PELAYANAN

LAYANAN KUNJUNGAN INSTANSI/SEKOLAH

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Instansi pemohon memberikan surat permintaan untuk melakukan kunjungan (sesuai format dan ketentuan).
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instansi pemohon memberikan surat permintaan untuk melakukan kunjungan (sesuai format dan ketentuan). 2. Telah diterimanya oleh bagian umum Surat akan segera di proses yaitu selama 1 hari, yang akan pimpinan pertimbangan bisa di terimanya atau tidak kunjungan tersebut. 3. Dekan menyetujui atas kunjungan dari instansi / lembaga tersebut lalu, surat akan segera di disposisikan ke PSIK selaku penghubung dengan pihak terkait. 4. Pihak pemohon akan melakukan komunikasi dan melakukan perjanjian dengan PSIK untuk menentukan waktu dan tempat acaranya tersebut. 5. Staff PSIK akan mengkomunikasikan kepada ketua PSIK terkait konfirmasi yang telah disetujuinya antara pemohon kunjungan dan staff PSIK yang telah dilakukannya komunikasi.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tiga (3) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Di selenggarakan nya kunjungan tersebut pada waktu tempat yang telah di sepakati.
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk dilakukan melalui system <i>e-complaint</i> UB: http://e-complaint.ub.ac.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolanan 2. Peraturan Pemerintah Nomor 62 Tahun 1990 tentang Tata Cara, Tata Tempat, dan Tata Penghormatan 3. Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 2 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satu perangkat PC 2. Stempel FTP UB

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. <i>Stamp Pad</i> 4. Tinta stempel 5. Fasilitas email, whatapp atau telepon untuk melakukan koordinasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Paham akan SOP Kunjungan Instansi/Sekolah di Lingkungan FTP UB 2. Mengawali senyum, salam, sapa terhadap pengguna jasa 3. Melaksanakan tugas dengan teliti, cekatan dan bertanggung jawab
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Permintaan Barang dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FTP UB secara periodik
5.	Jumlah pelaksana	Empat (4) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayan selama pihak terkait berada di tempat dan kelengkapan persyaratan terpenuhi 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan peserta kunjungan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Adanya evaluasi tentang pelayan yang diberikan kepada pihak pemohon kunjungan.

Dekan Fakultas Teknologi Pertanian
Universitas Brawijaya,



Prof. Dr. Ir. Imam Santoso, MP

NIP: 19681005 199512 1 001

LAMPIRAN XIII
 PERATURAN DEKAN
 FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA
 NOMOR 2 TAHUN 2020
 TENTANG STANDAR PELAYANAN

LAYANAN PENANGANAN KELUHAN (*E-COMPLAINT*)

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	1. Pelanggan mendaftarkan keluhan melalui laman: www.e-complaint.ub.ac.id
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2. Ketua Jurusan dan Mahasiswa/LKM memberi surat kepada Pemohon Menyampaikan keluhan, melalui: laman: www.e-complaint.ub.ac.id 3. PSIK akan setiap hari memeriksa dan mendata serta mengumpulkan keluhan yang diterima. 4. PSIK Setiap hari menyerahkan hasil kompilasi keluhan pengguna pengguna jasa layanan kepada PPID 5. Setiap hari memeriksa dan mengklasifikasi keluhan yang lengkap dan layak ditindaklanjuti, serta keluhan yang tidak lengkap dan tidak layak ditindaklanjuti, untuk segera di proses. 6. PSIK Melakukan klarifikasi dan menyampaikan kepada PPID, bisa melalui e-mail atau tertulis, selambat-lambatnya 4 hari kerja. Apabila diperlukan perbaikan secara fisik, dalam klarifikasi tersebut disebutkan waktu penyelesaian. 7. Mengevaluasi hasil perbaikan, dan jika diperlukan melakukan visitasi ke unit kerja yang dikeluhkan 8. Menyampaikan hasil perbaikan keluhan selambat-lambatnya 2 hari kerja dari PPID kepada pengguna jasa layanan PSIK
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tujuh (7) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Hasil perbaikan dari keluhan
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk dilakukan melalui system <i>e-complaint</i> UB: http://e-complaint.ub.ac.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. 2. Manual Prosedur Penanganan Keluhan Pusat Informasi, Dokumentasi, dan Keluhan (PIDK-UB).

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Satu perangkat PC 2. Koneksi internet 3. Sistem <i>e-complaint</i> 4. Fasilitas email, whatapp atau telepon untuk melakukan koordinasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Paham akan SOP Penanganan Keluhan di Lingkungan UB 2. Melaksanakan tugas dengan teliti, cekatan dan bertanggung jawab
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Permintaan Barang dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FTP UB secara periodik
5.	Jumlah pelaksana	Tiga (3) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayan selama pihak terkait berada di tempat dan kelengkapan persyaratan terpenuhi 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan informasi pelanggan yang mendaftarkan keluhan
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Adanya evaluasi tentang pelayan yang diberikan kepada pihak pemohon kunjungan.

Dekan Fakultas Teknologi Pertanian
Universitas Brawijaya,



Prof. Dr. Ir. Imam Santoso, MP

NIP: 19681005 199512 1 001

LAMPIRAN XIV
 PERATURAN DEKAN
 FAKULTAS TEKNOLOGI PERTANIAN
 UNIVERSITAS BRAWIJAYA
 NOMOR 2 TAHUN 2020
 TENTANG STANDAR PELAYANAN

LAYANAN KONSELING

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan pelayanan	Mahasiswa menemui Admin BKPA untuk mengajukan pendaftaran konseling ke kesekretariatan BKPA
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa menemui Admin BKPA untuk mengajukan pendaftaran konseling ke kesekretariatan BKPA 2. Admin BKPA menghubungi konselor ahli atau konselor internal yang berkesesuaian atau yang sesuai permintaan untuk konfirmasi jadwal pelaksanaan konseling 3. Admin menghubungi mahasiswa untuk konfirmasi dan penyesuaian jadwal konseling 4. Konseling dilaksanakan 5. Mahasiswa diminta mengisi survei IKM mengenai pelaksanaan konseling 6. Konselor ahli atau konselor internal membuat laporan pelaksanaan konseling 7. Tim BKPA mengevaluasi pelaksanaan layanan konseling
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Tiga (3) hari kerja
4.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5.	Produk Pelayanan	Sesi konseling gratis
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk dilakukan melalui system <i>e-complaint</i> UB: http://e-complaint.ub.ac.id

B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor : 17 tahun 2010 Tentang Pengelolaan & Penyelenggaraan Pendidikan
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satu perangkat PC 2. Satu perangkat printer 3. Fasilitas email, whatsapp atau telepon untuk melakukan komunikasi dengan konselor 4. Ruang konseling

NO	KOMPONEN	URAIAN
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Paham akan SOP konseling 2. Melaksanakan tugas dengan teliti, cekatan dan bertanggung jawab 3. Melayani dengan ramah dan bersahabat
4.	Pengawasan internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Permintaan Barang dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FTP UB secara periodik
5.	Jumlah pelaksana	Dua (2) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayan selama pihak terkait berada di tempat dan kelengkapan persyaratan terpenuhi 2. Tindak lanjut terhadap masalah yang dihadapi oleh pelanggan (misalnya tentang hal yang bisa diperbaiki secara sistem akademik). 3. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan keamanan informasi pelanggan yang melakukan konseling
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Adanya evaluasi tentang pelayan yang diberikan kepada pihak pemohon kunjungan.

Dekan Fakultas Teknologi Pertanian
Universitas Brawijaya,



Prof. Dr. Ir. Imam Santoso, MP

NIP: 19681005 199512 1 001