

Lampiran Surat Keputusan Dekan Fakultas Perikanan dan Kelautan ULM

Nomor : 919/UN8.1.27/HM/2020

Tanggal : 10 Juni 2020

5. STANDAR PELAYANAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI TRANSKRIP AKADEMIK

A. Service Delivery

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">• Surat permohonan dari yang bersangkutan ditujukan kepada Dekan dengan dibubuhi materai 6000.• Data pendukung: (1) Surat laporan kehilangan transkrip akademik dari Kepolisian (jika hilang/terbakar/kebanjiran) atau serpihan transkrip nilai (jika rusak/dimakan rayap), (2) fotokopi transkrip akademik yang dilegalisir, fotokopi KTP, fotokopi Akte Kelahiran, pas foto dan materai.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon datang melaporkan bahwa transkrip akademik telah hilang / terbakar / kebanjiran / rusak / dimakan rayap dengan membawa data pendukung.2. Mengisi buku pelayanan surat pengganti transkrip akademik yang hilang3. Pemohon mengajukan surat permohonan dan menyerahkan data pendukung untuk diteliti keabsahannya oleh petugas bagian akademik. (Pelayanan sesuai jam kerja yaitu, Senin-Jumat dari jam 08.00-12.00 WITA 13.00-15.30 WITA).4. Petugas membuat surat keterangan pengganti transkrip akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.5. Surat keterangan pengganti transkrip akademik diteliti ulang dan diparaf oleh petugas.6. Surat keterangan pengganti transkrip akademik disahkan oleh Dekan dengan dibubuhi materai, foto dan stempel.7. Diserahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 10 (sepuluh) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Pelayanan surat keterangan pengganti transkrip akademik tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Dokumen Surat Keterangan Pengganti Transkrip Akademik
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 701232) Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon/Fax : 3306671-3306603 Website : http://sikomplain.ulm.ac.id//

B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).2) 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).3) 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).4) Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Akademik dan Kemahasiswaan Program Sarjana, Vokasi dan Profesi Universitas Lambung Mangkurat.
2.	Sarana dan Prasarana dan / atau Fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1) Ruang kantor, meja, kursi2) AC3) Tempat Brosur/leaflet4) Kotak saran5) Komputer6) Printer7) Telepon8) Faximili9) Televisi10) Jaringan internet11) Alat tulis kantor12) Flashdisk/compact disk13) Jam
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 publik dan pengetahuan tentang peraturan akademik yang berlaku.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1) Pengawasan atasan langsung.2) Dilakukan sistem pengawasan internal dan pengawasan fungsional oleh pimpinan.

		<ul style="list-style-type: none"> 3) Dilaksanakan secara berkelanjutan. 4) Konsisten dalam pemberian teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1) Customer Service 3 orang. 2) Receptionist 1 orang. 3) Administrasi 1 orang. 4) Satuan Pengamanan 1 orang. 5) PPID Pelaksana Pembantu 1 orang. 6) Petugas Informasi PPID Pelaksana Pembantu 1 orang.
6.	Jaminan Pelayanan	<ul 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	<ul 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.



Dekan,

E. AGUSTIANA

NIP. 196308081989032002