



PERATURAN REKTOR
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
NOMOR 10 TAHUN 2020

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN":
JAWA TIMUR

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
REKTOR UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

- Menimbang : a. bahwa amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mewajibkan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan;
- b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jatim yang profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan masyarakat serta kondisi lingkungan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Rektor Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur tentang Standar Pelayanan Publik di lingkungan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia 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 Presiden Nomor 122 Tahun 2014 tentang Pendirian Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 251);
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 15 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penetapan Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 749);
8. Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 1042);
9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 38 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
10. Peraturan Menteri Ristek, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1459);
11. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 86 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1923);
12. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
13. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
14. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 804/KMK.05/2018 tentang Penetapan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur pada Departemen Pendidikan Nasional sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : PERATURAN REKTOR TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN“ JAWA TIMUR

BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1

Dalam Peraturan Rektor ini yang dimaksud dengan:

1. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selanjutnya disebut UPN “Veteran” Jawa Timur adalah Perguruan Tinggi Negeri Badan Layanan Umum;
2. Rektor adalah organ UPN “Veteran” Jawa Timur yang memimpin penyelenggaraan dan pengelolaan UPN “Veteran” Jawa Timur;
3. Program Studi kesatuan rencana belajar sebagai pedoman penyelenggaraan pendidikan akademik dan/atau profesional yang diselenggarakan atas dasar suatu kurikulum serta ditujukan agar mahasiswa dapat menguasai pengetahuan, keterampilan, dan sikap sesuai dengan sasaran kurikulum;
4. Jurusan adalah bagian dari suatu fakultas yang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengembangkan suatu bidang studi;
5. Fakultas adalah sebuah divisi dalam sebuah universitas yang terdiri dari suatu area subyek, atau sejumlah bidang studi terkait;
6. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) adalah unsur pelaksana akademik yang melaksanakan sebagian tugas pokok dan fungsi UPN “Veteran” Jawa Timur di bidang Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat.
7. Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu (LP3M) adalah merupakan unsur pelaksana tugas dan fungsi UNP di bidang peningkatan dan pengembangan pembelajaran dan penjaminan mutu pendidikan yang berada di bawah Rektor;
8. Biro Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan dan Kerjasama adalah unit pelaksana yang memberikan layanan di bidang akademik, kemahasiswaan, alumni, perencanaan, dan kerja sama;
9. Biro Umum dan Keuangan (BUK) mempunyai tugas melaksanakan urusan keuangan, kepegawaian, barang milik negara, ketatausahaan, kerumahtanggaan, dan ketatalaksanaan;
10. Unit Pelaksana Teknis Bahasa (UPT Bahasa) adalah merupakan unit pelaksana teknis di bidang pengembangan pembelajaran dan layanan kebahasaan;
11. Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Merupakan Unit Pelaksana Teknis yang memberikan layanan Informasi kepada Civitas Akademika UPN “Veteran” Jawa Timur guna mendukung kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi dan menjadi tempat Pengembangan Ilmu bagi Civitas Akademika. Perpustakaan UPN “Veteran” Jawa Timur secara umum adalah menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah dan merawat pustaka serta mendayagunakan untuk kepentingan civitas akademika pada khususnya dan masyarakat pada umumnya.
12. Unit Pelaksana Teknik Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPT TIK) adalah unit pelaksana teknis di bidang pengembangan dan pengelolaan sistem dan teknologi informasi dan komunikasi.
13. Maklumat pelayanan merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, perlindungan atau pengayoman, kepastian biaya dan waktu penyelesaian, mengajukan keluhan, pengaduan dan melakukan pengawasan.

BAB II
STANDAR PELAYANAN
Pasal 2
Standar Pelayanan Publik Bidang Akademik

- (1). Standar pelayanan publik bidang akademik terdiri dari:
 1. Standar Pelayanan Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru;
 2. Standar Pelayanan Registrasi Mahasiswa Baru;
 3. Standar Pelayanan Pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) Online;
 4. Standar Pelayanan Pelaksanaan Perkuliahan/Praktikum;
 5. Standar Pelayanan Cuti Kuliah;
 6. Standar Pelayanan Yudisium;
 7. Standar Pelayanan Wisuda;
 8. Standar Pelayanan Pengurusan Ijazah;
 9. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah;
 10. Standar Pelayanan Kartu Keanggotaan Perpustakaan;
 11. Standar Pelayanan Peminjaman Buku dan Bahan Pustaka;
 12. Standar Pelayanan Aktif Kuliah Kembali;
 13. Standar Pelayanan Pindah Kuliah antar Perguruan Tinggi;
 14. Standar Pelayanan Kerja Praktek Mahasiswa;
 15. Standar Pelayanan Kuliah Kerja Nyata
 16. Standar Pelayanan Evaluasi Studi;
 17. Standar Pelayanan Legalisir Ijazah dan Trankrip;
 18. Standar Pelayanan Pelaksanaan UTS/UAS;
 19. Standar pelayanan Ijin Tidak Mengikuti Kuliah (sakit/penugasan);
 20. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Mahasiswa Aktif;
 21. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Penelitian;
 22. Standar Pelayanan Penyelenggaraan Kemampuan Bahasa Inggris
 23. Standar Pelayanan Student Exchange (academic mobility)
 24. Standar Pelayanan Kewajiban Mahasiswa Publish PD DIKTI KRS & KHS
- (2). Standar pelayanan publik bidang akademik dilaksanakan oleh unit-unit pelaksana akademik yaitu Prodi, Jurusan, Fakultas, Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM), Biro Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan dan Kerjasama (BAKPK), dan UPT Bahasa.

Pasal 3
Standar Pelayanan Publik Bidang SDM dan Keuangan

- (1). Standar pelayanan publik bidang SDM dan Keuangan mencakup:
 1. Standar Pelayanan Sertifikasi Dosen;
 2. Standar Pelayanan Pegajuan Cuti Pegawai;
 3. Standar Pelayanan Ijin Tidak Masuk Kerja;
 4. Standar Pelayanan Registrasi Dosen NIDN/NIDK;
 5. Standar Pelayanan Surat Tugas Belajar dan Surat Ijin Belajar Dosen;
 6. Standar Pelayanan Pengajuan Jabatan Fungsional Dosen;
 7. Standar Pelayanan Kenaikan Jabatan Struktural;
 8. Standar Pelayanan Pengajuan Impassing;
 9. Standar Pelayanan Pembayaran UKT Mahasiswa;
 10. Standar Pelayanan Pengajuan Banding UKT Mahasiswa;
 11. Standar Pelayanan Permohonan Perpanjangan Waktu Pembayaran UKT;
 12. Standar Pelayanan Keterlambatan Pembayaran UKT;
 13. Standar Pelayanan Bantuan Operasional Kegiatan Mahasiswa;
 14. Standar Pelayanan Dana Progdi/Jurusan/Fakultas;
 15. Standar Pelayanan SPPD.
- (2). Standar pelayanan publik bidang SDM & Keuangan dilaksanakan oleh unit-unit pelaksana SDM dan Keuangan yaitu Prodi, Jurusan, Fakultas, Lembaga Pengembangan Pembelajaran dan Penjaminan Mutu (LP3M), Biro Umum dan Keuangan (BUK).

Pasal 4
Standar Pelayanan Publik Bidang Kemahasiswaan

- (1). Standar pelayanan publik bidang kemahasiswaan terdiri dari:
 1. Pelayanan Kesehatan Mahasiswa;
 2. Standar Pelayanan Asrama Mahasiswa;
 3. Standar Pelayanan Penerimaan Beasiswa;
 4. Standar Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan;
 5. Standar Pelayanan Ijin Kegiatan Mahasiswa;
 6. Standar Pelayanan Surat permohonan Bantuan Dana Kegiatan;
 7. Standar Pelayanan Delegasi Lomba;
 8. Standar Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) hilang;
 9. Standar Pelayanan Pembagian Jas Almamater;
 10. Standar Pelayanan Bimbingan Konseling Mahasiswa
- (2). Standar pelayanan publik bidang kemahasiswaan dilaksanakan oleh unit-unit pelaksana kemahasiswaan yaitu Prodi, Jurusan, Fakultas, Biro Akademik, Kemahasiswaan, Perencanaan dan Kerjasama (BAKPK), dan Biro Umum dan Keuangan (BUK).

Pasal 5
Standar Pelayanan Publik Bidang Sarana dan Prasarana

- (1). Standar pelayanan publik bidang sarana dan prasarana terdiri dari:
 1. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Publik
 2. Standar pelayanan Peminjaman barang/inventaris dan Perlengkapan
 3. Standar Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa
 4. Standar pelayanan Peminjaman Arsip
 5. Standar Pelayanan Peminjaman Gedung/Ruang dan Perlengkapan
 6. Standar Pelayanan Lahan/Ruang Terbuka
 7. Standar Pelayanan Permintaan Layanan TIK
 8. Standar Pelayanan Pengaduan Layanan TIK
 9. Standar Pelayanan Pengaduan Sarana dan Prasarana
 10. Standar Pelayanan Perijinan Sarana Promosi
 11. Standar Pelayanan Pemeriksaan Barang dan Jasa
 12. Standar Pelayanan Permintaan Penghapusan Barang Aset
- (2). Standar pelayanan publik bidang sarana dan prasarana dilaksanakan oleh unit-unit pelaksana sarana prasarana yaitu Fakultas, Lembaga (LPPM & LP3M), Biro (BAKPK dan BUK), UPT TIK.

Pasal 6
Maklumat Pelayanan

Implementasi Standar Pelayanan dituangkan dalam Maklumat Pelayanan sebagaimana terlampir yang merupakan satu kesatuan dengan peraturan rektor ini.

Pasal 7
Pedoman Standar Pelayanan

Pedoman Standar Pelayanan Publik sebagaimana terlampir digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan Akademik, Sumber Daya Manusia, Keuangan, Kemahasiswaan serta Sarana dan Prasarana dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan di lingkungan UPN "Veteran" Jatim yang merupakan satu-kesatuan dengan peraturan rektor ini.

BAB III
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 8

- (1). Pada saat Peraturan Rektor ini mulai berlaku, maka peraturan sebelumnya yang mengatur pelayanan disesuaikan;
- (2). Peraturan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkannya, apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan akan dibetulkan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Surabaya
Pada tanggal 26 Desember 2020



REKTOR,

AKHMAD FAUZI
NIP.196511091991031002

LAMPIRAN I.
 PERATURAN REKTOR
 UPN “VETERAN” JAWA TIMUR
 NOMOR TAHUN 2020
 TANGGAL 26 Desember 2020
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK DI
 LINGKUNGAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN
 NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

I. STANDAR PELAYANAN PUBLIK BIDANG AKADEMIK

1. Standar Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru

1.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Merupakan Warga Negara Indonesia atau Warga Negara Asing yang mempunyai hubungan diplomatik dengan negara Indonesia. 2. Calon mahasiswa dinyatakan lulus seleksi yang berasal dari jenjang SMA/SMU/SMK atau setingkatnya. 3. Melakukan registrasi online di http://simaba.upnjatim.ac.id
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	Alur Pendaftaran SNMPTN UPN JATIM 1. Registrasi Akun LTMPT 2. Pengisian Data PDSS dilakukan oleh pihak Sekolah 3. Pemingkatan Siswa dilakukan oleh pihak Sekolah 4. Pengumuman siswa Eligible yg memenuhi kriteria 5. Siswa yang dinyatakan Eligible melakukan pendaftaran SNMPTN 6. Seleksi peserta yang mendaftar SNMPTN 7. Pengumuman SNMPTN Alur Pendaftaran SBMPTN UPN JATIM 1. Siswa mendaftar SBMPTN 2. Siswa mengisi biodata secara lengkap. 3. Siswa memilih UPN Jatim & Program studi sesuai ketentuan. 4. Siswa mengunggah dokumen / portofolio 5. Seleksi peserta UTBK-SBMPTN 6. Pengumuman Alur Pendaftaran UTBK-SBMPTN 1. Siswa melakukan registrasi akun LTMPT 2. Siswa melakukan login menggunakan username dan password. 3. Siswa melakukan Validasi dan Validasi Data 4. Siswa melakukan jenis dan sesi ujian. 5. Siswa melakukan pembayaran UTBK 6. Siswa melakukan login dan mendaftar UTBK 7. Siswa mengikuti UTKB sesuai dengan hari, tanggal, sesi dan lokasi. 8. Pengumuman UTBK Alur Pendaftaran Jalur Mandiri 1. Bagi siswa yang belum lulus jalur nasional, dapat mengikuti jalur mandiri. 2. Jalur mandiri dikelompokkan menjadi tiga jalur penerimaan. - Jalur Mandiri Reguler - Jalur Mandiri Prestasi - Jalur Mandiri Kemitraan & Kerjasama Institusi Alur pendaftaran jalur mandiri UPNVJT : 1. Siswa login di https://simaba.upnjatim.ac.id 2. Siswa memilih menu pendaftaran dan mengisi formulir. 3. Siswa membeli formulir pendaftaran. 4. Apabila sudah membayar silahkan konfirmasi pembayaran di https://simaba.upnjatim.ac.id

		<p>5. Seleksi peserta Jalur Mandiri</p> <p>6. Pengumuman</p> <p>Alur pendaftaran Program Pascasarjana</p> <p>1. Lulusan sarjana mendaftar melalui http://simaba.upnjatim.ac.id/pasca/index</p>
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 10 (sepuluh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya untuk Jalur SNMPTN
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran Mahasiswa Baru
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim</p> <p>Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya</p> <p>Telepon : (031) 8706369</p> <p>Laman : siadu@upnjatim.ac.id</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran:</p> <p>Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing</p>

1.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri. 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Ruang Penyimpanan Dokumen 5. Mesin fotocopy 6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

2. Standar Pelayanan Registrasi Mahasiswa Baru

2.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diterima sebagai Calon Mahasiswa Baru Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim. 2. Melakukan registrasi online di http://simaba.upnjatim.ac.id 3. Melakukan pembayaran UKT 4. Menyerahkan foto copy Ijazah/SKHUN, Akte Kelahiran, dan bukti pembayaran UKT/SPI 5. Menyerahkan pas Foto 4x6 3 lembar 6. Membuka Rekening di Bank Mitra
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Calon Mahasiswa baru membaca pengumuman prosedur dan tata cara pendaftaran ulang mahasiswa baru di website UPNV Jatim; 2. Calon Mahasiswa baru melakukan registrasi online di http://simaba.upnjatim.ac.id 3. Calon Mahasiswa baru melakukan unggah data yang dipersyaratkan 4. Calon Mahasiswa baru membayar UKT dan SPI (Jalur Mandiri) 5. Calon mahasiswa baru melakukan foto untuk membuat KTM 6. Mencetak bukti registrasi
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 3 (tiga) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran Mahasiswa Baru
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Email : bakpk@upnjatim.ac.id Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

2.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menristek Dikti Noor 126 Tahun 2016 tentang Penerimaan Mahasiswa Program Sarjana pada PTN di Lingkungan Kemenristek Dikti. 6. Peraturan rektor UPNV Jatim nomor tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Ruang Penyimpanan Dokumen 5. Mesin fotocopy 6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

2. Standar Pelayanan Perencanaan Studi (Pengisian Kartu Rencana Studi) Online

3.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa aktif memiliki Nomor Pokok Mahasiswa (NPM)2. Sudah membayar UKT pada semester berjalan3. Telah melakukan pembimbingan akademik kepada dosen penasihat akademik dan mendapatkan persetujuan jumlah matakuliah dan SKS yang diambil semester berjalan4. Mahasiswa masuk ke laman http://siamik.upnjatim.ac.id5. Mahasiswa melakukan pengisian KRS
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa masuk ke laman http://siamik.upnjatim.ac.id2. Mahasiswa mendapatkan jadwal matakuliah pada semester berjalan3. Dosen pembimbing akademik memberikan saran dalam pemrograman matakuliah pada semester berjalan4. Melakukan pengisian KRS5. Mendapatkan validasi KRS dari dosen pembimbing akademik
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari
4	Biaya/Tarif	Masuk dalam UKT
5	Produk Pelayanan	Registrasi Mahasiswa
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

3.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menristek Dikti Noor 126 Tahun 2016 tentang Penerimaan Mahasiswa Program Sarjana pada PTN di Lingkungan Kemenristek Dikti. 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 09 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Helpdesk KRS Online di Layanan Terpadu Pusat dan di setiap Prodi 2. Fasilitas Wifi gratis di lingkungan UPNV Jatim
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

4. Standar Pelayanan Perkuliahaan /Praktikum

4.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Dosen dan mahasiswa UPNV Jatim2. Daftar Presensi Dosen dan Mahasiswa (SIDOS)3. Jadwal Perkuliahan dan Praktikum
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa memprogram matakuliah pada KRS sesuai dengan waktu yang ditentukan2. Setelah masa KRS ditutup, petugas menyiapkan sistem barcode pada setiap mata kuliah dan praktikum3. Mahasiswa melakukan KPRS (perbaikan KRS) sesuai dengan waktu yang ditentukan4. Petugas melakukan barcode setiap mata kuliah sebelum jam perkuliahan dimulai (sesuai jadwal)5. Dosen melakukan input materi perkuliahan setiap pertemuan pada laman: http://sidos.upnjatim.ac.id6. Dosen melakukan absensi di akhir perkuliahan pada laman http://sidos.upnjatim.ac.id
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses Pelayanan Persiapan perkuliahan dan praktikum sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none">a. Proses pembuatan sistem barcode 1 harib. Proses input absensi otomatis pada sistem KRS
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan presensi dosen dan mahasiswa
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Email : bakpk@upnjatim.ac.id Laman : siadu@upnjatim.ac.id2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

4.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri.6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Layanan Helpdesk Perkuliahaan & Praktikum di Layanan Terpadu Pusat dan di setiap Prodi2. Fasilitas Wifi gratis di lingkungan UPNV Jatim
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakn di bidang akademik2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

5. Standar Pelayanan Cuti Kuliah Mahasiswa

5.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa UPNV Jatim 2. Dosen UPNV Jatim 3. Surat permohonan ijin tidak masuk
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	1. Mahasiswa membuat surat permohonan cuti kuliah 2. Mahasiswa mengunduh form cuti/mahasiswa mengambil form cuti kuliah di BAKPK 3. Mahasiswa mengisi form cuti 4. Mahasiswa menandatangani form cuti 5. Orang tua mahasiswa menandatangani form cuti 6. Bagan akademik mengentry form cuti dalam sistem. 7. Koorprodi dan Dekan melakukan persetujuan form cuti pada system
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 2 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Cuti kuliah Mahasiswa
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Email : bakpk@upnjatim.ac.id Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

5.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri. 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Helpdesk KRS Online di Layanan Terpadu Pusat dan di setiap Prodi 2. Fasilitas Wifi gratis di lingkungan UPNV Jatim
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakn di bidang akademik 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

6. Standar Pelayanan Yudisium

6.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa UPNV JATIM2. Lulus ujian lisan3. KTM asli4. Fotocopy KHS semester awal sampai akhir5. Fotocopy ijazah SMU/ sederajat dan Akte Kelahiran6. Surat keterangan bebas pinjam dari Perpustakaan UPNV Jatim dan Perpustakaan masing-masing Fakultas7. Fotocopy Sertifikat TOEFL8. Tanda Terima Skripsi dari Perpustakaan UPNV Jatim
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa menyerahkan persyaratan yudisiium dan form data yang sudah ditandatangani oleh yang bersangkutan ke bagian akademik pada fakultas masing-masing2. Kasubbag akademik memeriksa form data dan persyaratan yang diserahkan mahasiswa untuk dicocokkan dengan data di bagian akademik3. Bagian akademik Fakultas membuat daftar peserta yudisium untuk mahasiswa yang memenuhi syarat4. Dekan/Wakil dekan I mengundang semua Koorprodi dan Ketua Jurusan untuk menghadiri rapat yudisium5. Bagian akademik membuat SK Yudisium beserta lampiran daftar nama mahasiswa yang dinyatakan lulus yudisium6. Dekan menandatangani SK Yudisium7. Bagian akademik menerbitkan SKL yang ditandatangani Wakil Dekan I8. Dekan/Wakil Dekan I mengundang Koorprodi dan Ketua Jurusan untuk menghadiri pengumuman mahasiswa yang lulus yudisium.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pelayanan pelaksanaan Yudisium maksimal 10 hari
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Email : bakpk@upnjatim.ac.id Laman : siadu@upnjatim.ac.id2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

6.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri.6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Layanan Helpdesk KRS Online di Layanan Terpadu Pusat dan di setiap Prodi2. Fasilitas Wifi gratis di lingkungan UPNV Jatim
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

7. Standar Pelayanan Pendaftaran Wisuda

7.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Mahasiswa sudah dinyatakan lulus pada yudisium kelulusan yang diselenggarakan masing-masing fakultas
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa masuk ke laman https://siamik.upnjatim.ac.id/wisuda2017/login.asp2. Mahasiswa melakukan verifikasi ijazah dan traskrip melalui laman di atas3. Mahasiswa menyerahkan pas foto4. Mahasiswa melakukan pembayaran wisuda di BNI5. Menyerahkan bukti pembayaran wisuda dan menyetujui print preview ijazah6. Bagian kemahasiswaan dan bagian akademik memverifikasi calon wisudawan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pendaftaran wisuda maksimal 2 (dua) hari
4	Biaya/Tarif	Sesuai SK Rektor tentang biaya wisuda
5	Produk Pelayanan	Prosedur pendaftaran Wisuda
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Email : bakpk@upnjatim.ac.id Laman : siadu@upnjatim.ac.id2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

7.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri.6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Layanan Helpdesk di Layanan Terpadu Pusat dan di setiap Prodi2. Fasilitas Wifi gratis di lingkungan UPNV Jatim
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakn di bidang akademik2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

8. Standar Pelayanan Pengurusan Ijazah

8.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa telah dinyatakan lulus dalam yudisium 2. Mahasiswa mengikuti wisuda UPNVJT
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	1. Mahasiswa login ke laman https://siamik.upnjatim.ac.id/TrackingIjazah.asp 2. Mahasiswa melakukan tracking ijazah dan traskrip melalui laman di atas 3. Mahasiswa mengambil Ijazah di waktu yang telah di tentukan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pengurusan Ijazah maksimal 5 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Layanan Pengurusan Ijazah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Email : bakpk@upnjatim.ac.id Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

8.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri.6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Layanan Helpdesk pengurusan ijazah di Layanan Terpadu Pusat dan di setiap Prodi2. Fasilitas Wifi gratis di lingkungan UPNV Jatim
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

9. Standar Pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah

9.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa telah mengambil ijazah asli2. Mendapatkan surat keterangan dari Kepolisian RI terkait hilangnya Ijazah Sarjana/PascaSarjana
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa mendatangi BAKPK UPNVJT untuk melaporkan ijazah yang hilang.2. Mahasiswa memberikan keterangan data dan surat keterangan dari kepolisian.3. Petugas memproses Surat Keterangan Pengganti Ijazah.4. Mahasiswa mengambil surat keterangan pengganti ijazah di waktu yang di tentukan.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Pengurusan Ijazah maksimal 5 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Keterangan Pengganti Ijazah
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Email : bakpk@upnjatim.ac.id Laman : siadu@upnjatim.ac.id2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

9.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri. 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Helpdesk pengurusan ijazah di Layanan Terpadu Pusat dan di setiap Prodi 2. Fasilitas Wifi gratis di lingkungan UPNV Jatim
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per tahun

10. Standar Pelayanan Kartu Keanggotaan Perpustakaan

10.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif UPNV Jatim
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	1. Mahasiswa mendaftar dengan membawa KTM perpustakaan di bagian pendaftaran perpustakaan. 2. Petugas perpustakaan meng-input data. 3. Petugas perpustakaan memverifikasi data dan persyaratan. 4. Petugas meengaktifkan Keanggotaan Perpustakaan. 5. Mahasiswa sudah bisa meminjam buku atau bahan pustaka.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Untuk pembuatan kartu perpustakaan maksimal 15 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Mengaktifkan Keanggotaan Perpustakaan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

10.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri. 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber – AC dan kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan tentang perpustakaan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang perpustakaan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Rektor UPNV jatim tentang pelayanan akademik diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

11 . Standar Pelayanan Peminjaman Buku dan Bahan Pustaka

11.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif UPNV Jatim 2. Memiliki KTM/KTA Perpustakaan UPNV Jatim
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	1. Mahasiswa mendaftar dengan membawa KTM di bagian pelayanan pengembalian buku 2. Mahasiswa mencari buku dan bahan pustaka pada katalog perpustakaan 3. Mahasiswa hanya boleh meminjam maksimal 2 buku 4. Buku yang akan dipinjam mahasiswa dicatat pada sistem peminjaman (discan pada mesin pendataan peminjaman).x
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Untuk proses administratif peminjaman maksimal 30 menit
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Peminjaman buku perpustakaan/bahan pustaka
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

11.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri. 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber – AC dan kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan tentang perpustakaan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang perpustakaan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Rektor UPNV Jatim tentang pelayanan akademik diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

12. Standar Pelayanan Aktif Kuliah Kembali

12.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa aktif yang mengajukan cuti sebelumnya di UPNV Jatim2. Mahasiswa sudah membayar UKT pada semester yang berjalan3. Mahasiswa mengajukan permohonan4. Menyerahkan fotocopy KTM
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa mengisi form permohonan di bagian tata usaha fakultas2. Bagian staf tata usaha Fakultas memverifikasi status mahasiswa aktif pada sistem3. Mahasiswa melaporkan pengaktifan kembali ke bagian BAKPK4. Petugas BAKPK mengaktifkan status mahasiswa dalam sistem SIAMIK5. Pelayanan pengaktifan selesai, mahasiswa dapat mengisi KRS
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Aktif Kuliah Kembali
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

12.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri. 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Helpdesk di Layanan Terpadu Pusat dan di setiap Prodi 2. Fasilitas Wifi gratis di lingkungan UPNV Jatim
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

13. Standar Pelayanan Pindah Kuliah Antar Perguruan Tinggi

13.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa yang terdaftar pada PDDIKTI dan memiliki NPM2. Telah aktif kuliah minimal 2 tahun3. Mahasiswa UPNV Jatim yang telah disetujui pindah oleh pimpinan dan telah dikeluarkan surat keputusan undur diri/pindah dari UPNV Jatim dengan alasan apapun tidak dapat diterima kembali di UPNV Jatim4. UPNV Jatim setiap awal tahun ajaran baru (Semester Gasal) dapat menerima mahasiswa pindahan yang berasal dari PTN atau PTNBH lain yang memiliki Fakultas/Departemen/Program Studi yang sejenis/sama dengan yang ada di UPNV Jatim5. Syarat perpindahan mahasiswa ke UPNV Jatim:<ol style="list-style-type: none">a. Alasan pindah ke UPNV Jatim adalah mengikuti pindah tugas orang tua kandung/suami/istri yang berstatus PNS, BUMN, ABRI ke Surabaya atau sekitar Surabaya atau jika mahasiswa telah bekerja pada instansi tersebut, alasannya adalah karena mahasiswa tersebut dipindahtugaskan ke Surabaya atau sekitar Surabaya.b. Lokasi PTN asal dan tempat tugas orang tua kandung/suami/istri harus samac. Tenggang waktu pengajuan SK pindah tugas orang tua kandung/suami/istri maksimal 12 bulan setelah tanggal SK pindah tugas orang tua kandung/suami/istrid. Mahasiswa pindahan tersebut tidak dalam diskorsing atau putus studi atau terkena evaluasi studi yang dikuatkan dengan surat rekomendasi Rektor PTN asale. Mahasiswa pindahan minimal telah mengikuti kegiatan akademik di PTN asal selama 2 semester dan telah lulus minimal 25 SKS tanpa ada nilai D dan Ef. Mahasiswa pindahan setelah semester II ke atas, harus lulus minimal kelipatan 18 SKS per semester tanpa ada nilai D dan E untuk SKS yang dihitung dan paling sedikit beban studi yang masih harus diambil di Universitas minimal 30 SKSg. Mahasiswa pindahan harus berkelakuan baik yang dikuatkan dengan surat rekomendasi Rektor PTN asal.6. Permohonan pindah ke UPNV Jatim ditulis dalam kerta bermaterai Rp. 10.000 dan diajukan ke Rektor UPNV Jatim dengan melampirkan:<ol style="list-style-type: none">a. Transkrip akademik asli yang ditandatangani Dekanb. Surat rekomendasi Rektor asli tentang status dan kelakuan mahasiswac. Fotocopy SK/surat pindah tugas orang tua kandung/suami/istrid. Fotocopy Kartu Keluarga7. Permohonan pindah diajukan selambat-lambatnya 3 bulan sebelum kegiatan akademik semester dimulai dengan sepengetahuan dan ijin rektor PTN asal8. Rektor dengan memperhatikan pertimbangan Dekan/Ketua Jurusan/Koorprodi terkait daya tampung dapat menerima atau menolak permohonan pindah ke UPNV Jatim.

2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengajukan permohonan tertulis ke Dekan Fakultas dengan melampirkan bukti pembayaran UKT terakhir 2. Fakultas menerima permohonan mahasiswa dan meneliti status mahasiswa dan menindaklanjuti permohonan mahasiswa untuk diteruskan ke Universitas 3. Universitas/Wakil Rektor I menerima berkas permohonan mahasiswa dan diteruskan ke BAKPK 4. BAKPK meneliti status mahasiswa yang bersangkutan Setelah diteliti dan memenuhi syarat akademik dapat diproses: <ol style="list-style-type: none"> a) Surat Keputusan b) Surat Keterangan 3. Surat Keputusan undur diri/pindah dan surat keterangan terdaftar ditandatangani Wakil Rektor I 4. Surat Keputusan dan Surat Keterangan didistribusikan kepada mahasiswa dan Fakultas asal serta unit lain.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 3 (tiga) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Keputusan/Surat Keterangan pindah Perguruan Tinggi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

13.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri. 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber – AC dan kursi tamu 2. Komputer 3. Printer 4. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Rektor UPNV jatim tentang pelayanan akademik diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

14. Standar Pelayanan Pengajuan Surat Praktek Kerja Lapangan / Magang

14.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif UPNV Jatim 2. Mahasiswa mengisi form Magang/PKL/Penelitian/Tugas MK
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengajukan surat permohonan Magang/PKL/Tugas MK/Penelitian 2. Mahasiswa meminta persetujuan permohonan Magang/PKL/Tugas MK/Penelitian 3. Dosen MK/Dosen Pembimbing menyetujui permohonan Magang/PKL/Tugas MK/Penelitian 4. Mahasiswa mengambil dan mengisi form Magang/PKL/Penelitian/tugas MK 5. Bagian TU membuat surat pengantar Magang/OKL/Penelitian/Tugas MK 6. Kasubag Akademik memberikan paraf pada surat pengantar 7. Bagian TU menyampaikan surat pengantar kepada dekan untuk ditandatangani 8. Dekan menandatangani surat pengantar 9. Bagian TU memberikan nomor dan stempel surat 10. Mahasiswa mengambil surat pengantar di bagian TU
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua hari)
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Pengantar Magang/Tugas MK/Penelitian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

14.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri. 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber – AC dan kursi tamu 2. Komputer 3. Printer 4. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Rektor UPNV jatim tentang pelayanan akademik diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

15. Standar Pelayanan Kuliah Kerja Nyata

15.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa telah dinyatakan menempuh sks yang di tentukan sebagai syarat mendaftar KKN.2. Mahasiswa berstatus aktif dan telah menyelesaikan semua kewajiban UKT.
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa yang akan mendaftar KKN memantau dan membaca pengumuman terkait KKN di web Siamik UPN Jatim.2. Mahasiswa melakukan registrasi online di waktu yang sudah di tentukan untuk KKN Gelombang 1 atau Gelombang 2.3. Mahasiswa Entry KRS untuk KKN melalui website https://siamik.upnjatim.ac.id/4. Petugas LPPM akan mengatur, membagi dan mengajukan surat ijin KKN kepada pihak BAKESBANGPOL5. Mahasiswa akan mendapat informasi lanjutan mengenai kelompok dan tempat pelaksanaan KKN di website https://siamik.upnjatim.ac.id/
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 14 (tiga) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pendaftaran Kuliah Kerja Nyata
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

15.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri. 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Ruang Penyimpanan Dokumen 5. Mesin fotocopy 6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan Kuliah Kerja Nyata (Pengabdian Masyarakat). 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di Pengabdian Masyarakat 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 10 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

16. Standar Pelayanan Evaluasi Studi Mahasiswa

16.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa Program S1 dan S2 aktif di UPNV Jatim2. Mahasiswa yang mempunyai prestasi akademik kurang3. Mahasiswa yang waktu studinya telah habis4. Mahasiswa 2 (dua) tahun pertama untuk mahasiswa S1 = 36 SKS5. Mahasiswa 4 (empat) tahun untuk mahasiswa S1 = 72 SKS6. Batas Studi mahasiswa S1 = 7 tahun7. Batas Studi mahasiswa S2 = 4 tahun
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Bagian akademik Fakultas membuat daftar mahasiswa yang belum memenuhi persyaratan evaluasi studi2. Dekan/Wakil Dekan 1 mengirim surat pemberitahuan kepada orang tua mahasiswa3. Dekan/Wakil Dekan I, Ketua Jurusan, Koorprodi, Dosen wali mengundang mahasiswa yang akan terkena evaluasi studi pada awal semester
3	Jangka Waktu Penyelesaian	maksimal 2 (dua) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Proses Prosedur Evaluasi Studi Mahasiswa semester berjalan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

16.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri. 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Helpdesk KRS Online di Layanan Terpadu Pusat dan di setiap Prodi 2. Fasilitas Wifi gratis di lingkungan UPNV Jatim
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

17. Standar Pelayanan Legalisir Ijazah dan Transkrip
17.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alumni UPNV Jatim 2. Alumni mengajukan permohonan 3. Menunjukkan Ijazah dan Transkrip asli 4. Menyerahkan fotocopy ijazah dan transkrip akademik
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alumni membawa dokumen (ijazah dan transkrip) asli dan fotocopy dokumen 2. Bagian akademik memeriksa keaslian dokumen 3. Bagian Tata Usaha memberikan cap dan tanggal legalisir 4. Dekan menandatangani dokumen yang dilegalisir 5. Bagian TU memberikan stempel Fakultas 6. Bagian TU menyerahkan hasil legalisir kepada alumni
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 5 (lima) hari
4	Biaya/Tarif	
5	Produk Pelayanan	Legalisir Ijazah dan Transkrip
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

17.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri. 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber – AC dan kursi tamu 2. Komputer 3. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 2 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Rektor UPNV jatim tentang pelayanan akademik diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

18. Standar Pelayanan Pelaksanaan UTS/UAS

18.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Dosen pengampu Mata kuliah pada semester yang berlangsung2. Soal Ujian3. Lembar Jawaban Ujian
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Wakil Dekan I sebagai pelaksana UTS dan UAS menyelenggarakan rapat persiapan UTS dan UAS2. Bagian akademik Fakultas menyusun jadwal ujian (waktu pelaksanaan) dan batas waktu penerimaan soal dan penerimaan nilai dari Dosen3. Bagian Akademik Fakultas mengirimkan surat permintaan soal ujian pada Dosen pengampu mata kuliah4. Dosen mengumpulkan soal pada Koorprogdi untuk dilakukan verifikasi soal oleh Tim Verifikator naskah ujian5. Setelah diverifikasi dan Koorprodi menyetujui soal dikirimkan pada bagian naskah untuk digandakan dan diarsipkan6. Bagian akademik mendistribusikan naskah ujian pada masing-masing dosen yang juga berperan sebagai pengawas ujian7. Dosen/pengawas ujian menerima naskah ujian8. Dosen/pengawas menyerahkan lembar jawaban hasil ujian pada bagian akademik9. Bagian akademik menyerahkan lembar jawaban hasil ujian kepada masing-masing dosen pengampu MK
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Selama pelaksanaan UTS/UAS: 10 hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pelaksanaan UTS/UAS
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

18.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri. 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber – AC dan kursi tamu 2. Komputer 3. Printer 4. Stempel 5. Mesin Riso/Fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	5 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Rektor UPNV jatim tentang pelayanan akademik diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

19. Standar Pelayanan Ijin Tidak Mengikuti Kuliah (Sakit/Penugasan)

19.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa aktif UPNV Jatim2. Surat ijin beserta dokumen pendukung3. Mahasiswa yang sudah memprogram KRS pada semester yang berjalan4. Tercantum dalam daftar absensi perkuliahan
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa membuat surat ijin tidak mengikuti perkuliahan dilampiri surat keterangan dari dokter (bila sakit) atau surat mengikuti kegiatan (surat penugasan dari Wadep III atau dari Wakil Rektor III)2. Mahasiswa menyerahkan surat ijin beserta dokumen pendukung pada dosen mata kuliah3. Surat ijin ditempel pada absensi perkuliahan oleh bagian akademik4. Bagian akademik Fakultas mengentry ijin pada laman sidos
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 hari
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Ijin tidak mengikuti Perkuliahan karena sakit/tugas
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

19.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri. 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber – AC dan kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung 2. Dilaksanakan secara kontinyu 3. Konsistensi memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Rektor UPNV Jatim tentang pelayanan akademik diberikan secara transparan, cermat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan 2. Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

20. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Mahasiswa Aktif

20.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa aktif di UPNV Jatim2. Mahasiswa sudah membayar UKT pada semester yang berjalan3. Mahasiswa mengajukan permohonan4. Menyerahkan fotocopy KTM
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa mengisi form permohonan di bagian tata usaha fakultas2. Bagian staf tata usaha Fakultas memverifikasi status mahasiswa aktif pada sistem3. Bagian staf tata usaha Fakultas melakukan pengetikan surat keterangan mahasiswa4. Dekan menandatangani surat keterangan mahasiswa aktif
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Surat keterangan mahasiswa aktif
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

20.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri.6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Layanan Helpdesk di Layanan Terpadu Pusat dan di setiap Prodi2. Fasilitas Wifi gratis di lingkungan UPNV Jatim
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

21. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Penelitian

21.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa aktif di UPNV Jatim2. Mahasiswa mengisi form permohonan ijin pelaksanaan penelitian
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa mengajukan permohonan ijin pelaksanaan penelitian2. Mahasiswa meminta persetujuan permohonan ijin pelaksanaan penelitian3. Dosen pembimbing menyetujui permohonan ijin pelaksanaan penelitian4. Mahasiswa mengambil dan mengisi form permohonan ijin pelaksanaan penelitian5. Bagian TU membuat surat ijin pelaksanaan penelitian6. Kasubag Akademik memberikan paraf pada surat ijin7. Bagian TU menyampaikan surat ijin kepada dekan untuk mendapat persetujuan dan ditanda tangani8. Dekan menandatangani surat ijin9. Bagian TU memberikan nomor dan stempel surat10. Mahasiswa mengambil surat pengantar di bagian TU
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Ijin Penelitian
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

21.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri.6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Layanan Helpdesk di Layanan Terpadu Pusat dan di setiap Prodi2. Fasilitas Wifi gratis di lingkungan UPNV Jatim
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

22. Standar Pelayanan Penyelenggaraan English Proficiency Test (EPT)

22.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa aktif UPN Veteran Jawa Timur (semester 7/8)2. Memiliki KTM
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa datang ke UPT Pusat Bahasa & KUI dengan membawa KTM dan memeriksa jadwal pelaksanaan tes English Proficiency Test (EPT)2. Mahasiswa mengisi form pendaftaran3. Mahasiswa menunggu jadwal pelaksanaan tes English Proficiency Test (EPT)4. Mahasiswa melakukan registrasi dan membayar biaya tes pada hari-H pelaksanaan tes English Proficiency Test (EPT)5. Mahasiswa mengikuti tes English Proficiency Test (EPT) (durasi waktu tes 2 jam)6. Mahasiswa dapat melihat hasil tes di UPT Pusat Bahasa & KUI maksimal 2 hari setelah tes English Proficiency Test (EPT)7. Mahasiswa yang lulus tes dapat mengambil sertifikat di UPT Pusat Bahasa & KUI
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 5 (lima) hari
4	Biaya/Tarif	Ada biaya
5	Produk Pelayanan	Penyelenggaraan English Proficiency Test (EPT)
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

22.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri.6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu ber-AC, kursi tamu2. Komputer dengan akses internet3. Printer4. Wifi5. Ruang penyimpanan dokumen6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

23. Standar Pelayanan *Student Exchange (Academic Mobility)*

23.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif UPN Veteran Jawa Timur program S1 2. <i>Letter of Agreement</i> Universitas 3. Proposal kegiatan
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Universitas Bidang I dan III memberikan informasi program <i>Student Exchange</i> 2. Progdil menginformasikan kepada mahasiswa dan membuat daftar mahasiswa yang akan mengikuti program tersebut 3. Mahasiswa melengkapi persyaratan yang ditentukan dan menyerahkan pada bidang III di Fakultas 4. Fakultas mengkoordinasikan dan mengirimkan daftar mahasiswa yang akan mengikuti program <i>Student Exchange</i> 5. Mahasiswa mengikuti seleksi di tingkat Universitas 6. Bidang I dan III menilai dan mengkonfirmasi mahasiswa yang lolos seleksi 7. Mahasiswa yang lolos menerima pemberitahuan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 5 (lima) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan <i>Student Exchange</i>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

23.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri.6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu ber-AC, kursi tamu2. Komputer dengan akses internet3. Printer4. Wifi5. Ruang penyimpanan dokumen6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester


24. Standar Pelayanan Kewajiban Mahasiswa Publish PD DIKTI KRS & KHS


24.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa aktif di UPNV Jatim2. Mahasiswa sudah membayar UKT pada semester yang berjalan3. Mahasiswa telah mendapatkan KHS dan hendak mengisi KRS
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pihak BAKPK menyiapkan sistem upload PDDIKTI di web https://siamik.upnjatim.ac.id/2. Pihak BAKPK mengumumkan pelaksanaan upload PDDIKTI3. Mahasiswa wajib login ke https://siamik.upnjatim.ac.id/ untuk klik publish laporan KHS dan KRS nya di tiap semester untuk syarat mendapatkan nomer Ijazah dari DIKTI.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 5 (lima) hari
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
5	Produk Pelayanan	Kewajiban Mahasiswa untuk Publish PD DIKTI
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none">1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

24.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 06 Tahun 2020 tentang Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri. 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 9 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Helpdesk Publish PD Dikti di Layanan Terpadu Pusat dan di setiap Prodi 2. Fasilitas Wifi gratis di lingkungan UPNV Jatim
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang akademik 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang akademik 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester



 REKTOR
 UNIVERSITAS PAHLAWAN VETERAN "VETERAN" JAWA TIMUR

 AKHMAD FAUZI
 NIP.19651109 199103 1002

LAMPIRAN II
 PERATURAN REKTOR
 UPN “VETERAN” JAWA TIMUR
 NOMOR TAHUN 2020
 TANGGAL 26 Desember 2020
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK SDM
 DAN KEUANGAN DI LINGKUNGAN UPN
 “VETERAN” JATIM

II. STANDAR PELAYANAN PUBLIK SDM DAN KEUANGAN

1. Standar Pelayanan Sertifikasi Dosen

1.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Dosen Tetap UPN Jatim 2. Telah memiliki NIDN 3. Telah memiliki jabatan Fungsional minimal Asisten Ahli (AA)
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	1. Dosen telah mengupdate data di Forlap DIKTI 2. LP3M meninjau calon dosen dan laporan BKD 3. Dosen telah mendapat panggilan dari DIKTI untuk mengikuti tes sertifikasi dosen dan melengkapi semua persyaratan. 4. Pihak LP3M menginfokan dan mengkoordinasi mengarahkan pelaksanaan sertifikasi dosen secara online. 5. Dosen mengikuti mekanisme tes dan penilaian dari pihak Dikti 6. Jika dinyatakan lulus, sertifikat akan di berikan oleh DIKTI melalui LP3M UPNVJT
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 5 (dua) hari kerja setelah dosen mendapatkan sertifikat dari Dikti
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Sertifikasi Dosen
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Warek II UPNV Jatim Alamat: Gedung Rektorat lantai II, Kampus UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan langsung via Unit Layanan Terpadu UPV Jatim Alamat: Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telp. 031-8706369 Web : http://siadu.upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui web masing-masing Fakultas atau kotak saran di masing-masing Fakultas

1.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 78 Tahun 2013 tentang pemberian Tunjangan Profesi dan Tunjangan Kehormatan bagi Dosen yang menduduki Jabatan Akademik Profesor 6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 7. Permen Ristekdikti Nomor 86 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber AC 2. Komputer 3. Printer 4. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia dan Keuangan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang SDM dan Keuangan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Pelayanan, Kemananan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di Fakultas dan Rektorat
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

2. Standar Pelayanan Pengajuan Cuti Pegawai

2.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pegawai tetap UPNV Jatim2. Pegawai tidak tetap UPNV Jatim <p>Persyaratan khusus</p> <ol style="list-style-type: none">a. Cuti tahunan: pegawai harus sudah bekerja minimal 1 tahun secara terus menerusb. Cuti sakit: pegawai yang sakit lebih dari 1 hari sampai dengan 14 hari dengan menunjukkan surat dokterc. Cuti melahirkan: pegawai melampirkan surat dokter bahwa yang bersangkutan akan segera melahirkan (1 bulan sebelum dan 2 bulan setelah melahirkan)d. Cuti karena alasan penting: pegawai memberikan alasan yang tepat (untuk merawat orang tua sakit, umroh, ibadah haji, menikah)e. Cuti bersama: pegawai cuti bersama tidak mengurangi hak cuti tahunanf. Cuti di luar tanggungan negara: hanya untuk pegawai PNS dan harus ijin ke BKN.
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Pegawai membuat surat ajuan cuti2. Mengisi form surat ijin permohonan cuti3. Pimpinan (Wadek II menyetujui atau menolak)4. Jika disetujui maka kepegawaian memproses surat ijin cuti5. Pegawai menerima surat ijin cuti
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat ijin Cuti Pegawai
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 Warek II UPNV Jatim Alamat: Gedung Rektorat lantai II, Kampus UPNV Jatim2. Pengaduan, saran dan masukan langsung via Unit Layanan Terpadu UPV Jatim Alamat: Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telp. : 031-8706369 Web : http://siadu.upnjatim.ac.id3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui web masing-masing Fakultas atau kotak saran di masing-masing Fakultas

2.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 78 Tahun 2013 tentang pemberian Tunjangan Profesi dan Tunjangan Kehormatan bagi Dosen yang menduduki Jabatan Akademik Profesor 6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 8. Peraturan Menristek Dikti Noor 126 Tahun 2016 tentang Penerimaan Mahasiswa Program Sarjana pada PTN di Lingkungan Kemenristek Dikti. 9. Keputusan Mendristekdikti RI Nomor tentang Statuta UPNV Jatim
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber AC 2. Komputer 3. Printer 4. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia dan Keuangan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang SDM dan Keuangan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Pelayanan, Kemananan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di Fakultas dan Rektorat
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

3. Standar Pelayanan Ijin Tidak Masuk Kerja

3.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai Tetap UPN Jatim 2. Pegawai tidak tetap UPNV Jatim 3. Ijin tidak masuk kerja tidak lebih dari dua hari <p>Persyaratan khusus</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Ijin sakit: pegawai yang sakit lebih dari 1 hari sampai dengan 14 hari dengan menunjukkan surat dokter b. Ijin karena alasan penting: pegawai memberikan alasan yang tepat (untuk merawat orang tua sakit, umroh, ibadah haji, menikah)
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pegawai membuat surat ajukan tidak masuk kerja 2. Pimpinan (Wadek II menyetujui atau menolak) 3. Jika disetujui maka kepegawaian memproses surat ijin tidak masuk kerja 4. Pegawai menerima surat ijin tidak masuk kerja
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 2 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat ijin tidak masuk kerja
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 Warek II UPNV Jatim Alamat: Gedung Rektorat lantai II, Kampus UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan langsung via Unit Layanan Terpadu UPV Jatim Alamat: Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya telp. 031-8706369 Email : bakpk@upnjatim.ac.id Web : http://siadu.upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui web masing-masing Fakultas atau kotak saran di masing-masing Fakultas

3.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 78 Tahun 2013 tentang pemberian Tunjangan Profesi dan Tunjangan Kehormatan bagi Dosen yang menduduki Jabatan Akademik Profesor 6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 7. Permen Ristekdikti Nomor 86 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber AC 2. Komputer 3. Printer 4. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia dan Keuangan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang SDM dan Keuangan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Pelayanan, Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di Fakultas dan Rektorat
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

4. Standar Pelayanan Registrasi Dosen NIDN/NIDK

4.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Syarat Dosen NIDN:</p> <ol style="list-style-type: none">1. SK CPNS/PNS/SK Pengangkatan Dosen tetap2. Foto 4 x 6 berwarna 2 lembar3. Kartu Tanda Penduduk (KTP)4. Surat keterangan sehat Jasmani (asli)5. Surat Keterangan Sehat Rohani (asli)6. Surat Keterangan bebas narkoba dari rumah sakit minima tipe C7. Ijazah S1, S2, S3 legalisir8. SK penyetaraan ijazah bagi lulusan luar negeri9. SK jabatan Fungsional (jika ada)10. Surat perjanjian kerja (rangkap 2 bermaterai 6000)11. Surat keterangan aktif melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi (asli)12. Fotocopy legalisir Kartu keluarga <p>Syarat Dosen NIDK:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat ijin dari instansi asal2. SK CPNS/PNS/SK Pengangkatan Dosen tetap3. Foto 4 x 6 berwarna 2 lembar4. Kartu Tanda Penduduk (KTP)5. Surat Perjanjian Kerja antara UPNV Jatim dan dosen yang bersangkutan6. Surat Pengangkatan sebagai dosen khusus di UPNV Jatim oleh Rektor7. Surat keterangan sehat Jasmani (asli)8. Surat Keterangan Sehat Rohani (asli)9. Surat Keterangan bebas narkoba dari rumah sakit minima tipe C10. Ijazah S1, S2, S3 legalisir11. SK penyetaraan ijazah bagi lulusan luar negeri12. SK Mengajar13. Fotocopy Kartu Keluarga

2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dosen PNS dan Dosen tetap UPNV Jatim yang sudah diangkat menjadi dosen tetap oleh Rektor dapat meminta untuk diusulkan ke Wakil Rektor bidang II 2. Pemohon harus melampirkan semua dokumen berikut: <ol style="list-style-type: none"> a. SK Dosen tetap b. Kontrak kerja Dosen yang ditandatangani antara dosen dan pimpinan UPNV Jatim c. Surat Keterangan sehat jasmani dan rohani d. SK Rektor Pengangkatan Dosen Khusus e. Surat Keterangan lolos butuh dari institusi atau universitas yang lama f. Keterangan melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi g. SK Jabatan Fungsional h. Ijazah S1, S2, S3 yang dilegalisir i. Pasfoto j. KTP atau Paspor k. Surat Penyetaraan ijazah bagi dosen lulusan luar negeri 3. Dokumen persyaratan dikumpulkan pada bagian Personalia UPNV Jatim dan segera dilakukan registrasi melalui Forlap PDDikti 4. Setelah diunggah maka operator Forlap PDDikti akan memverifikasi dokumen 5. Dokumen persyaratan yang telah diperiksa dan diverifikasi, operator Forlap PDPT Dikti di Jakarta menerbitkan Nomor Induk Dosen nasional atau Nomor Induk Dosen Khusus 6. Bagian Personalia UPNV Jatim akan memberitahukan NIDN dan NIDK yang disetujui kepada unit kerja/Fakultas
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Selama Dokumen pendukung lengkap, maksimal 3 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	NIDN/NIDK
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 Warek II UPNV Jatim Alamat: Gedung Rektorat lantai II, Kampus UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan langsung via Unit Layanan Terpadu UPV Jatim Alamat: Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telp. : 031-8706369 Web : http://siadu.upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui web masing-masing Fakultas atau kotak saran di masing-masing Fakultas

4.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 78 Tahun 2013 tentang pemberian Tunjangan Profesi dan Tunjangan Kehormatan bagi Dosen yang menduduki Jabatan Akademik Profesor 6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 7. Permen Ristekdikti Nomor 86 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber AC 2. Komputer 3. Printer 4. Wifi kampus
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia dan Keuangan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang SDM dan Keuangan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 orang
6	Jaminan Pelayanan, Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di Fakultas dan Rektorat
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

5. Standar Pelayanan Surat Tugas Belajar/Ijin Belajar

5.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Status dosen PSN/Dosen Tetap 2. Sehat jasmani dan rohani 3. SKP bernilai baik, minimal 2 tahun 4. Mendapat rekomendasi dari pimpinan tentang bidang keilmuan yang diambil sesuai dengan tugas dan pekerjaan 5. Telah lulus tes pada Perguruan Tinggi yang dituju atau telah mendapatkan LoA (<i>Letter of Acceptance</i>) 6. Menandatangani perjanjian tugas belajar antara dosen yang bersangkutan dengan Warek II 7. Sudah mendapatkan beasiswa 8. Pegawai yang mengajukan sedang tidak: <ol style="list-style-type: none"> a. Cuti di luar tanggungan negara b. Menjalani hukuman karena tindak pidana c. Menjalani hukuman disiplin tingkat sedang dan berat d. Menjalankan Ikatan dinas setelah tugas belajar 9. Pegawai/dosen tidak pernah gagal dalam tugas belajar yang disebabkan kelalaiannya sendiri dan dibatalkan tugas belajar karena kelalaiannya
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dosen/pegawai mengajukan surat permohonan Surat Tugas Belajar/Ijin Belajar kepada Rektor dengan dilampirkan bukti Lulus pada perguruan Tinggi yang dituju atau LoA 2. Bagian Kepegawaian akan memproses dan menerbitkan surat tugas belajar yang ditandatangani Rektor 3. Bagian Kepegawaian mengirim Surat Tugas Belajar/Ijin Belajar pada dosen yang bersangkutan dan unit kerja untuk diarsipkan 4. Selanjutnya diproses perjanjian tugas belajar antara Dosen yang bersangkutan dengan Wakil Rektor II sebagai ikatan dinas dengan UPNV Jatim 5. Bagian Personalia mengajukan usulan SK tentang Tugas Belajar kepada Mendikbud dengan surat pengantar yang ditandatangani Wakil Rektor II, sesuai format disertai berkas kelengkapan sesuai checklist kepada Kepala Biro SDM Kemendikbud tembusan Kabag Perencanaan dan Pengembangan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Selama Dokumen pendukung lengkap, 5 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Surat Tugas Belajar/Ijin Belajar
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 Warek II UPNV Jatim Alamat: Gedung Rektorat lantai II, Kampus UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan langsung via Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat: Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telp. : 031-8706369 Web : http://siadu.upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui web masing-masing Fakultas atau kotak saran di masing-masing Fakultas

5.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 78 Tahun 2013 tentang pemberian Tunjangan Profesi dan Tunjangan Kehormatan bagi Dosen yang menduduki Jabatan Akademik Profesor 6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 7. Permen Ristekdikti Nomor 86 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber AC 2. Komputer 3. Printer 4. Wifi kampus
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia dan Keuangan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang SDM dan Keuangan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 orang
6	Jaminan Pelayanan, Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di Fakultas dan Rektorat
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

6. Standar Pelayanan Pengajuan Jabatan Fungsional

6.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dosen tetap UPNV Jatim 2. Pengalaman mengajar minimal dua tahun sebagai dosen tetap UPNV Jatim 3. Minimal dua tahun setelah pengangkatan sebagai dosen tetap UPNV Jatim 4. Minimal dua tahun setelah kenaikan jabatan Fungsional yang terakhir 5. Memiliki NIDN
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagian Kepegawaian Fakultas dan atau universitas mengeluarkan data dosen yang sudah waktunya mengurus Jabatan Fungsional 2. Dosen menyusun dokumen persyaratan yang sesuai dengan ketentuan Usulan kenaikan Jabatan Fungsional 3. Setelah lengkap dosen mengirimkan dokumen ajuan Jabatan Fungsional pada Tim Pak di tingkat Fakultas 4. Tim Pak Fakultas melakukan penilaian ajuan Jabatan Fungsional 5. Tim PAK Fakultas melakukan rapat untuk menentukan ajuan Fungsional Dosen, bagi yang belum memenuhi persyaratan dokumen dikembalikan pada dosen untuk dilakukan revisi 6. Selanjutnya usulan Jabatan Fungsional yang memenuhi syarat diajukan pada tingkat Senat Fakultas untuk dilakukan verifikasi dan kesepakatan ajuan Jabatan Fungsional Dosen 7. Hasil rapat senat Fakultas dilanjutkan dengan penilaian ajuan Jabatan Fungsional di tingkat Universitas. 8. Tim PAK Universitas melakukan penilaian pada ajuan Jabatan Fungsional Dosen untuk selanjutnya diserahkan pada Senat Universitas 9. Senat Universitas melakukan verifikasi dan pengkajian terhadap ajuan jabatan Fungsional dosen. 10. Bagian kepegawaian akan meneruskan hasil penilaian Rapat Senat Universitas untuk tingkat Asisten Ahli dan Lektor kepada Rektor 11. Bagian kepegawaian menyusun SK Jabatan Fungsional untuk setiap dosen yang mengajukan untuk selanjutnya ditandatangani oleh Rektor 12. Untuk ajuan Jabatan Fungsional Lektor Kepala dan Guru Besar akan diteruskan pada pusat
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Ajuan Jabatan Fungsional di tingkat Fakultas maksimal 12 hari kerja</p> <p>Proses ajuan Jabatan Fungsional pada tingkat Universitas maksimal 14 hari kerja</p>
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pengajuan Jabatan Fungsional Dosen
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 Warek II UPNV Jatim Alamat: Gedung Rektorat lantai II, Kampus UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan langsung via Unit Layanan Terpadu UPV Jatim Alamat: Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telp. 031-8706369 Web : http://siadu.upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui web masing-masing Fakultas atau kotak saran di masing-masing Fakultas

6.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 78 Tahun 2013 tentang pemberian Tunjangan Profesi dan Tunjangan Kehormatan bagi Dosen yang menduduki Jabatan Akademik Profesor 6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 7. Permen Ristekdikti Nomor 86 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber AC 2. Komputer dengan koneksi internet 3. Printer 4. Wifi kampus
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia terutama peraturan tentang Usulan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang Usulan Kenaikan Jabatan Fungsional Dosen 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	20 orang
6	Jaminan Pelayanan, Kemananan, dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di Fakultas dan Rektorat
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

7. Standar Pelayanan Kenaikan Jabatan Struktural
7.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berstatus Dosen tetap UPNVJT, Pegawai tetap UPNVJT atau Tendik UPNVJT yang aktif 2. Memiliki penilaian yang baik dari atasan secara berkala 3. Tidak sedang menjalani hukuman 4. Telah memenuhi persyaratan dan masa kerja yang di persyaratkan untuk kenaikan jabatan struktural
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagian Kepegawaian Fakultas dan atau universitas mengeluarkan data dosen yang sudah waktunya mengurus kenaikan jabatan struktural 2. Pegawai menyusun dokumen persyaratan yang sesuai dengan ketentuan Usulan kenaikan Jabatan Struktural 3. Selanjutnya usulan Jabatan Struktural yang memenuhi syarat diajukan pada tingkat Senat Fakultas untuk dilakukan verifikasi dan kesepakatan ajuan Jabatan Struktural 4. Hasil rapat senat Fakultas dilanjutkan dengan penilaian ajuan Jabatan Struktural di tingkat Universitas. 5. Bagian kepegawaian akan meneruskan hasil penilaian 6. Bagian kepegawaian menyusun SK Jabatan Struktural untuk selanjutnya ditandatangani oleh Rektor
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>Ajuan Jabatan Struktural di tingkat Fakultas maksimal 12 hari kerja. Proses ajuan Jabatan Struktural pada tingkat Universitas maksimal 14 hari kerja</p>
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pengajuan Jabatan Struktural
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 Warek II UPNV Jatim Alamat: Gedung Rektorat lantai II, Kampus UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan langsung via Unit Layanan Terpadu UPV Jatim Alamat: Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telp. : 031-8706369 Web : http://siadu.upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui web masing-masing Fakultas atau kotak saran di masing-masing Fakultas

7.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 78 Tahun 2013 tentang pemberian Tunjangan Profesi dan Tunjangan Kehormatan bagi Dosen yang menduduki Jabatan Akademik Profesor 6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 7. Permen Ristekdikti Nomor 86 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber AC 2. Komputer dengan koneksi internet 3. Printer 4. Wifi kampus
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia terutama peraturan tentang Usulan Kenaikan Jabatan Struktural Dosen 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang Usulan Kenaikan Jabatan Struktural Dosen 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	10 orang
6	Jaminan Pelayanan, Kemananan, dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di Fakultas dan Rektorat
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

8. Standar Pelayanan Pengajuan Impassing

8.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Berstatus Dosen tetap UPNVJatim2. Telah mendapatkan SK Kenaikan Jabatan Fungsional
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Biro kepegawaian memproses Dosen yang sudah mendapatkan SK Kenaikan Jabatan Fungsional untuk diajukan impassing2. Dosen yang mengajukan melengkapi persyaratan untuk pengajuan impassing kepada DIKTI Pusat3. Dosen mengunggah pengajuan4. Biro kepegawaian menginfokan lebih lanjut apabila ada kekurangan administratif5. Apabila telah turun Surat Impassing dari DIKTI, Biro Kepegawaian UPNVJatim langsung menginfokan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 hari kerja untuk proses administratif di Biro Kepegawaian
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pengajuan Impassing
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 Warek II UPNV Jatim Alamat: Gedung Rektorat lantai II, Kampus UPNV Jatim2. Pengaduan, saran dan masukan langsung via Unit Layanan Terpadu UPV Jatim Alamat: Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telp. : 031-8706369 Web : http://siadu.upnjatim.ac.id3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui web masing-masing Fakultas atau kotak saran di masing-masing Fakultas

8.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 78 Tahun 2013 tentang pemberian Tunjangan Profesi dan Tunjangan Kehormatan bagi Dosen yang menduduki Jabatan Akademik Profesor 6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 7. Permen Ristekdikti Nomor 86 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber AC 2. Komputer dengan koneksi internet 3. Printer 4. Wifi kampus
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> a. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia terutama peraturan tentang Usulan Impassing Dosen b. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang Usulan Kenaikan Jabatan Impassing Dosen c. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer d. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	5 orang
6	Jaminan Pelayanan, Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di Fakultas dan Rektorat
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

9. Standar Pelayanan Pembayaran UKT

9.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Terdaftar sebagai mahasiswa Program Sarjana S-1/S-2 UPNV Jatim
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	1. Mahasiswa memeriksa jumlah tagihan UKT dan waktu pembayaran yang diinformasikan di akun siamik masing-masing 2. Mahasiswa melakukan pembayaran UKT melalui teller bank atau atm 3. Mahasiswa membawa slip pembayaran dari teller bank atau bukti transfer ke bagian keuangan untuk ditukarkan dengan bukti pembayaran yang telah divalidasi oleh bagian keuangan
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 1 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Sesuai penetapan UKT masing-masing mahasiswa
5	Produk Pelayanan	Bukti pembayaran UKT
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Warek II UPNV Jatim Alamat: Gedung Rektorat lantai II, Kampus UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan langsung via Unit Layanan Terpadu UPV Jatim Alamat: Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telp. : 031-8706369 Web : http://siadu.upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui web masing-masing Fakultas atau kotak saran di masing-masing Fakultas

9.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 78 Tahun 2013 tentang pemberian Tunjangan Profesi dan Tunjangan Kehormatan bagi Dosen yang menduduki Jabatan Akademik Profesor 6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 7. Permen Ristekdikti Nomor 86 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang Layanan Terpadu 2. Ruang tunggu ber AC, kursi, meja 3. Komputer dengan koneksi internet 4. Printer 5. Wifi kampus
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Keuangan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang pengelolaan keuangan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Pelayanan, Kemananan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di Fakultas dan Rektorat
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

10. Standar Pelayanan Pengajuan Banding UKT

10.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif UPNV Jatim program S1 2. Surat permohonan pengajuan banding UKT 3. Identitas pribadi
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	1. Mahasiswa mengajukan permohonan pengajuan banding UKT 2. Menyerahkan (atau upload) kelengkapan dokumen berupa a. Surat permohonan banding UKT b. Surat rekomendasi c. Surat pernyataan tanggung jawab mutlak d. Surat keterangan penghasilan orang tua e. Surat alasan banding UKT mahasiswa yang bersangkutan f. Surat keterangan tidak mampu dari Desa/ Kelurahan 3. Menyerahkan (atau upload) dokumen pendukung berupa a. Slip gaji orang tua b. Slip pembayaran listrik (3 bulan terakhir) c. Slip pembayaran telp rumah (3 bulan terakhir) d. Slip pembayaran PDAM (3 bulan terakhir) e. Pembayaran PBB kepemilikan rumah f. Kartu Indonesia Pintar/ Kartu Keluarga Sejahtera (jika memiliki) g. Surat keterangan kematian orang tua (jika memiliki) h. Copy STNK kepemilikan kendaraan bermotor i. Kartu keluarga j. KTP orang tua k. 5 Foto kondisi rumah (depan, samping, ruang tamu, ruang tengah, dapur)
	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 3 (hari) kerja setelah berkas masuk bagian keuangan
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Permohonan pengajuan banding UKT
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada Warek II UPNV Jatim Alamat: Gedung Rektorat lantai II, Kampus UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan langsung via Unit Layanan Terpadu UPV Jatim Alamat: Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telp. : 031-8706369 Web : http://siadu.upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui web masing-masing Fakultas atau kotak saran di masing-masing Fakultas

10.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 78 Tahun 2013 tentang pemberian Tunjangan Profesi dan Tunjangan Kehormatan bagi Dosen yang menduduki Jabatan Akademik Profesor 6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 7. Permen Ristekdikti Nomor 86 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber AC 2. Komputer 3. Printer 4. Wifi kampus
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia dan Keuangan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang SDM dan Keuangan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Pelayanan, Kemananan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di Fakultas dan Rektorat
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

11. Standar Pelayanan Permohonan Perpanjangan Waktu Pembayaran UKT
11.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif UPNV Jatim program S1 2. Slip pembayaran UKT sebelumnya 3. Surat permohonan pengajuan perpanjangan waktu 4. Identitas pribadi
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengajukan permohonan perpanjangan waktu pembayaran yang sudah ditandatangani Koorprodi 2. Menyerahkan kelengkapan dokumen berupa fotocopy slip pembayaran UKT sebelumnya
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 3 (hari) kerja setelah berkas masuk bagian keuangan
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Permohonan perpanjangan pembayaran UKT
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 Warek II UPNV Jatim Alamat: Gedung Rektorat lantai II, Kampus UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan langsung via Unit Layanan Terpadu UPV Jatim Alamat: Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telp : 031-8706369 Web : http://siadu.upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui web masing-masing Fakultas atau kotak saran di masing-masing Fakultas

11.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 78 Tahun 2013 tentang pemberian Tunjangan Profesi dan Tunjangan Kehormatan bagi Dosen yang menduduki Jabatan Akademik Profesor 6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 7. Permen Ristekdikti Nomor 86 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber AC 2. Komputer 3. Printer 4. Wifi kampus
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia dan Keuangan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang SDM dan Keuangan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Pelayanan, Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di Fakultas dan Rektorat
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

12. Standar Pelayanan Keterlambatan Pembayaran UKT

12.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa aktif UPNV Jatim program S12. Slip pembayaran UKT sebelumnya3. Surat permohonan keterlambatan pembayaran UKT4. Identitas pribadi
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa mengajukan permohonan keterlambatan pembayaran yang sudah ditandatangani Koorprodi2. Menyerahkan kelengkapan dokumen berupa fotocopy slip pembayaran UKT sebelumnya
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 3 (hari) kerja setelah berkas masuk bagian keuangan
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Permohonan keterlambatan pembayaran UKT
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 Warek II UPNV Jatim Alamat: Gedung Rektorat lantai II, Kampus UPNV Jatim2. Pengaduan, saran dan masukan langsung via Unit Layanan Terpadu UPV Jatim Alamat: Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telp. 031-8706369 Web : http://siadu.upnjatim.ac.id3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui web masing-masing Fakultas atau kotak saran di masing-masing Fakultas

12.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 78 Tahun 2013 tentang pemberian Tunjangan Profesi dan Tunjangan Kehormatan bagi Dosen yang menduduki Jabatan Akademik Profesor 6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 7. Permen Ristekdikti Nomor 86 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber AC 2. Komputer 3. Printer 4. Wifi kampus
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia dan Keuangan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang SDM dan Keuangan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Pelayanan, Kemananan, dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di Fakultas dan Rektorat
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

13. Standar Pelayanan Pengajuan Bantuan Operasional Kegiatan Mahasiswa
13.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif UPNV Jatim 2. Patuh pada peraturan yang ditetapkan oleh Universitas atau Fakultas
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa membuat proposal kegiatan yang sudah sesuai dengan Program Kegiatan 2. Mahasiswa membuat surat permohonan dana dan mengajukan persetujuan dana ke Koorprodi/Ketua Jurusan, Wakil Dekan III. 3. Bagian Keuangan mencairkan dana bila persyaratan sudah lengkap. Dokumen yang harus dilengkapi: <ol style="list-style-type: none"> a. Proposal kegiatan b. Fotocopy KTM c. Surat Pengajuan permohonan dana d. Disposisi Wakil dekan II dan III e. Rincian Penggunaan Dana
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Selama Dokumen pendukung lengkap, 5 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Dana bantuan Kegiatan Mahasiswa
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 Warek II UPNV Jatim Alamat: Gedung Rektorat lantai II, Kampus UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan langsung via Unit Layanan Terpadu UPV Jatim Alamat: Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telp : 031-8706369 Web : http://siadu.upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui web masing-masing Fakultas atau kotak saran di masing-masing Fakultas

13.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 78 Tahun 2013 tentang pemberian Tunjangan Profesi dan Tunjangan Kehormatan bagi Dosen yang menduduki Jabatan Akademik Profesor 6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 7. Permen Ristekdikti Nomor 86 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber AC 2. Komputer 3. Printer 4. Wifi kampus
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia dan Keuangan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang SDM dan Keuangan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 3 orang
6	Jaminan Pelayanan, Kemananan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di Fakultas dan Rektorat
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

14. Standar Pelayanan Pengajuan Dana Operasional Progdil/Fakultas
14.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Progdil /Jurusan/Fakultas sudah memiliki RAB yang sudah disetujui 2. Ajuan Dana Operasional harus sesuai dengan Program kerja Progdil/Jurusan/Fakultas
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1 Progdil/Jurusan/Fakultas mengajukan dana operasional melalui laman Sigarku 2 Progdil/Jurusan/Fakultas melengkapi dokumen yang dipersyaratkan sesuai dengan program kerja yang sudah disetujui 3 Pejabat BPP Fakultas melakukan pengecekan kelengkapan dokumen dan persetujuan untuk diteruskan pada Wadep II dan Dekan 4 Selanjutnya Wadep II dan Dekan melakukan pengecekan dan persetujuan 5 Bagian Keuangan mencairkan dana bila persyaratan sudah lengkap.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Selama Dokumen pendukung lengkap, 5 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Dana Operasional Progdil/Jurusan/Fakultas
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 Warek II UPNV Jatim ALamat: Gedung Rektorat lantai II, Kampus UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan langsung via Unit Layanan Terpadu UPV Jatim Alamat: Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telp : 031-8706369 Web : http://siadu.upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui web masing-masing Fakultas atau kotak saran di masing-masing Fakultas

14.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 78 Tahun 2013 tentang pemberian Tunjangan Profesi dan Tunjangan Kehormatan bagi Dosen yang menduduki Jabatan Akademik Profesor 6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 7. Permen Ristekdikti Nomor 86 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber AC 2. Komputer 3. Printer 4. Wifi kampus
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia dan Keuangan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang SDM dan Keuangan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Pelayanan, Kemananan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di Fakultas dan Rektorat
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester


15. Standar Pelayanan Pengajuan SPPD


15.a. Komponen Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pegawai tetap UPNV Jatim2. Mendapatkan tugas resmi untuk melakukan perjalanan dinas
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none">1. Unit kerja mengajukan Surat Tugas dilampirkan surat permohonan pegawai yang akan melakukan perjalanan dinas.2. Bagian TU menerbitkan Surat Perjalanan Dinas untuk selanjutnya dikirimkan ke bagian keuangan3. Bagian keuangan memproses SPPD untuk mencairkan dana dengan syarat dokumen lengkap
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Selama Dokumen pendukung lengkap, maksimal 2 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pengajuan SPPD
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 Warek II UPNV Jatim Alamat: Gedung Rektorat lantai II, Kampus UPNV Jatim2. Pengaduan, saran dan masukan langsung via Unit Layanan Terpadu UPV Jatim Alamat: Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl. Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Surabaya Telp. 031-8706369 Web : http://siadu.upnjatim.ac.id3. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui web masing-masing Fakultas atau kotak saran di masing-masing Fakultas

15.b. Komponen Proses Pengelolaan di Internal Organisasi (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2009 tentang Sertifikasi Pendidik untuk Dosen 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 78 Tahun 2013 tentang pemberian Tunjangan Profesi dan Tunjangan Kehormatan bagi Dosen yang menduduki Jabatan Akademik Profesor 6. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 7. Permen Ristekdikti Nomor 86 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber AC 2. Komputer 3. Printer 4. Wifi kampus
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sumber Daya Manusia dan Keuangan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang SDM dan Keuangan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 3. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 4. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Pelayanan, Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di Fakultas dan Rektorat
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester



 REKTOR
 UPN “VETERAN” JAWA TIMUR

 AKHMAH FAUZI
 NIP.19651109 199103 1002

LAMPIRAN III
 PERATURAN REKTOR
 UPN “VETERAN” JAWA TIMUR
 NOMOR TAHUN 2020
 TANGGAL 26 Desember 2020
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 BIDANG KEMAHASISWAAN DI LINGKUNGAN UPN
 “VETERAN” JATIM

III. STANDAR PELAYANAN PUBLIK BIDANG KEMAHASISWAAN

1. Standar Pelayanan Kesehatan Mahasiswa

A. Komponen *Delivery Service*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif UPNV Jatim program S1/S2 2. Memiliki KTM 3. Mengisi form keanggotaan di Poliklinik UPNV Jatim
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	1. Mahasiswa terdaftar sebagai mahasiswa UPNV Jatim 2. Menginformasikan keperluan pemeriksaan kesehatan pada petugas kesehatan di Poliklinik UPNV Jatim 3. Petugas kesehatan melakukan pemeriksaan kesehatan 4. Mahasiswa mendapatkan informasi medis terkait hasil pemeriksaan kesehatan 5. Mahasiswa bisa melakukan konsultasi medis secara berkesinambungan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 1 (satu) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan kesehatan mahasiswa
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat kepada Wakil Rektor III Gedung Rektorat Lantai II UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim: Alamat : Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi5. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 09 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana.6. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor /UN63/BAKPK/2019 tentang Hak dan Kewajiban Mahasiswa7. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor 29/UN63/2019 tentang Unit Pengelola Pelayanan Kesehatan Pegawai dan Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Poklinik UPNV Jatim2. Ruang pemeriksaan ber AC3. Tenaga medis: dokter umum, dokter gigi dan perawat
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang kemahasiswaan2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang kesehatan3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang kesehatan4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan Poliklinik UPNV Jatim memberikan pelayanan pemeriksaan medis secara professional kepada mahasiswa
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

2. Standar Pelayanan Asrama Mahasiswa
A. Komponen *Delivery Service*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif UPNV Jatim program S1 2. Mahasiswa tamu yang diperkenankan menggunakan asrama 3. Mematuhi segala peraturan yang dibuat oleh kepala asrama UPNV Jatim
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelola Asrama mahasiswa membuat peraturan di lingkungan asrama mahasiswa 2. Mahasiswa yang akan masuk asrama mengisi form, menyerahkan fotocopy KTM, KTP, KK dan menandatangani kesediaan untuk mematuhi peraturan di asrama 3. Pihak pengelola mengecek persediaan ruang dan kelayakannya 4. Pihak pengelola memverifikasi data mahasiswa 5. Pengelola asrama mengizinkan mahasiswa masuk
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Asrama Mahasiswa
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat kepada Wakil Rektor III Gedung Rektorat Lantai II UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim: Alamat : Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telepon: (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

B. Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 09 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana. 6. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor /UN63/BAKPK/2019 tentang Hak dan Kewajiban Mahasiswa 7. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor 29/UN63/2019 tentang Unit Pengelola Pelayanan Kesehatan Pegawai dan Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Kamar tidur 3. Kamar belajar 4. Kamar mandi 5. Ruang makan 6. Ruang ibadah 7. Ruang cuci 8. Ruang diskusi 9. Parkir 10. Fasilitas Wifi 11. Keamanan
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakn di bidang kemahasiswaan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang kemahasiswaan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Kemananan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester dengan melibatkan unit terkait

3. Standar Pelayanan Penerimaan Beasiswa
A. Komponen *Delivery Service*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif memiliki Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) 2. Fotocopy KTM, KTP dan KSK 3. Nilai IPK 4. Surat rekomendasi Fakultas perihal belum pernah mendapatkan beasiswa atau tidak sedang menerima beasiswa lain 5. Melengkapi slip gaji orang tua dari perusahaan dan atau surat keterangan penghasilan dari kelurahan/desa 6. Berasal dari keluarga yang secara ekonomi kurang mampu 7. Aktif dalam kegiatan kemahasiswaan/memiliki prestasi di bidang tertentu baik tingkat regional, nasional maupun internasional 8. Fotocopy buku rekening bank 9. Mengikuti seleksi
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lembaga menerima penawaran beasiswa dan disampaikan pada Fakultas 2. Mahasiswa mengajukan permohonan disertai kelengkapan berkas untuk disampaikan ke wakil dekan III di Fakultas 3. Fakultas mengirimkan berkas kepada bagian kemahasiswaan 4. Bagian kemahasiswaan meverifikasi dan seleksi 5. Bagi mahasiswa yang memnuhi persyaratan dan lolos seleksi diteruskan pada pihak pemberi beasiswa 6. Pihak pemberi beasiswa memverifikasi dan seleksi semua pemohon PTN untuk diterima atau ditolak 7. Pihak pemberi beasiswa menyamapiakan hasil verifikasi dan seleksi penerima beasiswa pada lembaga 8. Pihak pemberi beasiswa selanjutnya mentransfer dana beasiswa ke Universitas melalui rekening Rektor 9. Bagian kemahasiswaan menindaklanjuti dan berkoordinasi dengan bagian keuangan rektorat 10. Pencairan beasiswa ke mahasiswa
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 5 (lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Penerimaan Beasiswa Mahasiswa
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat kepada Wakil Rektor III Gedung Rektorat Lantai II UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim: Alamat : Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telepon: (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan ,saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 09 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana. 6. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor /UN63/BAKPK/2019 tentang Hak dan Kewajiban Mahasiswa 7. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor 29/UN63/2019 tentang Unit Pengelola Pelayanan Kesehatan Pegawai dan Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang ber AC 2. Komputer 3. Printer 4. Fasilitas Wifi gratis di lingkungan UPNV Jatim
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang kemahasiswaan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang kemahasiswaan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

4. Standar Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan

A. Komponen *Delivery Service*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif memiliki Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) 2. Fotocopy KTM, KTP dan KSK 3. Surat keterangan dari kepolisian mengenai kecelakaan 4. Surat keterangan dokter mengenai kecelakaan 5. Fotocopy buku rekening bank
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa atau keluarga mahasiswa yang mengalami kecelakaan menemui petugas di BAKPK UPNV Jatim untuk menyerahkan persyaratan klaim. 2. Petugas mengecek kelengkapan pengajuan klaim asuransi. 3. Petugas melakukan verifikasi data dan mengajukan ke pihak asuransi. 4. Setelah pihak asuransi merespon pengajuan diterima atau ditolak, petugas langsung menginfokan kepada mahasiswa yang bersangkutan. 5. Apabila klaim diterima, pihak asuransi selanjutnya mentransfer dana asuransi ke Universitas melalui rekening Rektor. 6. Bagian kemahasiswaan menindaklanjuti dan berkoordinasi dengan bagian keuangan rektorat 7. Pencairan beasiswa ke mahasiswa
3	Jangka Waktu Penyelesaian	Maksimal 10 (lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Klaim Asuransi Kecelakaan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat kepada Wakil Rektor III Gedung Rektorat Lantai II UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim: Alamat : Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan ,saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi5. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 09 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana.6. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor /UN63/BAKPK/2019 tentang Hak dan Kewajiban Mahasiswa7. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor 29/UN63/2019 tentang Unit Pengelola Pelayanan Kesehatan Pegawai dan Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang ber AC2. Komputer3. Printer4. Fasilitas Wifi gratis di lingkungan UPNV Jatim
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang kemahasiswaan2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang kemahasiswaan3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

5. Standar Pelayanan Publik Permohonan Ijin Kegiatan
A. Komponen *Delivery Service*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif UPNV Jatim program S1 2. Surat permohonan Ijin Kegiatan 3. Proposal kegiatan
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengajukan permohonan ke Wakil Rektor III yang diketahui Koorprogdi/Wakil dekan III/Ka Unit UKM 2. Wakil Rektor III menjawab surat untuk diteruskan pda Bagian Kemahasiswaan 3. Bagian kemahasiswaan mengeluarkan ijin kegiatan
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Surat Ijin Kegiatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat kepada Wakil Rektor III Gedung Rektorat Lantai II UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim: Alamat : Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menristek Dikti Noor 126 Tahun 2016 tentang Penerimaan Mahasiswa Program Sarjana pada PTN di Lingkungan Kemenristek Dikti. 6. Peraturan rektor UPNV Jatim nomor tentang Peraturan Kemahasiswaan Program Sarjana
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Ruang Penyimpanan Dokumen 5. Wifi 6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakn di bidang kemahasiswaan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang kemahasiswaan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

**6. Standar Pelayanan Publik Permintaan Dana Unit Kegiatan
Kemahasiswaan
A. Komponen *Delivery Service***

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif UPNV Jatim program S1 2. Fotocopy KTM 3. Ijin Kegiatan 4. Proposal kegiatan 5. Surat pengantar permohonan dana 6. No. Rekening Bank Unit Kegiatan Mahasiswa
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengajukan permohonan dana kegiatan sesuai dengan program kerja ke bidang III 2. Bagian kemahasiswaan menilai kegiatan dan anggaran yang diajukan 3. UKM menyerahkan dokumen yang dibutuhkan ke bagian kemahasiswaan untuk dilanjutkan ke bagian keuangan 4. Bagian keuangan menilai persyaratan untuk mencairkan dana
3	Jangka Waktu Pelayanan	7 (tujuh) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Dana Kegiatan
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat kepada Wakil Rektor III Gedung Rektorat Lantai II UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim: Alamat : Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 09 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana. 6. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor /UN63/BAKPK/2019 tentang Hak dan Kewajiban Mahasiswa 7. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor 29/UN63/2019 tentang Unit Pengelola Pelayanan Kesehatan Pegawai dan Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Ruang Penyimpanan Dokumen 5. Wifi 6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakn di bidang kemahasiswaan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang kemahasiswaan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

7. Standar Pelayanan Publik Delegasi Lomba
A. Komponen Delivery Service

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa Aktif UPNV Jatim program S1 2. Fotocopy PNV Jatim 3. Proposal kegiatan lomba
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengajukan permohonan mengikuti lomba pada Wakil Dekan III yang diketahui oleh Koorprodi/Kajur 2. Subbagian kemahasiswaan di Fakultas membuat surat pengantar ijin kegiatan ke Bagian Kemahasiswaan 3. Bagian kemahasiswaan meneruskan kepada Wakil Rektor III 4. Wakil Rektor III menjawab selanjutnya menyetujui atau tidak menyetujui. 5. Selanjutnya surat tersebut dikirmkan ke Bagian kemahasiswaan dan Fakultas 6. Mahasiswa mengambil surat ke Wakil dekan III 7. Bila disetujui, Bagian kemahasiswaan Rektorat meneruskan surat pada bagia keuangan 8. Bagian keuangan mencairkan dana bantuan ke mahasiswa sebagai delegasi lomba
3	Jangka Waktu Pelayanan	Setelah dokumen lengkap proses delegasi lomba maksimal 5 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Bantuan mahasiswa sebagai Delegasi Lomba
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat kepada Wakil Rektor III Gedung Rektorat Lantai II UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim: Alamat : Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pegngaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 09 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana. 6. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor /UN63/BAKPK/2019 tentang Hak dan Kewajiban Mahasiswa 7. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor 29/UN63/2019 tentang Unit Pengelola Pelayanan Kesehatan Pegawai dan Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Ruang Penyimpanan Dokumen 5. Wifi 6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakn di bidang kemahasiswaan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang kemahasiswaan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

8. Standar Pelayanan Publik Kartu Tanda Mahasiswa Hilang
A. Komponen *Delivery Service*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif UPNV Jatim program S1/S2 2. Fotocopy KTM 3. Surat Keterangan Kehilangan dari Fakultas 4. Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengajukan permohonan kehilangan Kartu Tanda Mahasiswa di bagian kemahasiswaan 2. Bagian kemahasiswaan membuat surat keterangan hilang untuk digantikan dengan KTM baru
3	Jangka Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat kepada Wakil Rektor III Gedung Rektorat Lantai II UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim: Alamat : Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

B. Komponen Manufacturing

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 09 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana. 6. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor /UN63/BAKPK/2019 tentang Hak dan Kewajiban Mahasiswa 7. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor 29/UN63/2019 tentang Unit Pengelola Pelayanan Kesehatan Pegawai dan Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Ruang Penyimpanan Dokumen 5. Wifi 6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakn di bidang kemahasiswaan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang kemahasiswaan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

9. Standar Pelayanan Pembagian Jas Almamater
A. Komponen Delivery Service

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diterima sebagai Calon Mahasiswa Baru Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim 2. Telah melakukan proses registrasi sesuai dengan waktu yang ditetapkan 3. Menunjukkan KTM sementara 4. Mencoba jas contoh untuk mengetahui ukurannya 5. Telah masuk dalam data sebagai mahasiswa baru
3	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa baru telah melakukan registrasi sesuai dengan waktu yang ditentukan 2. Mahasiswa mencoba contoh jas almamater 3. Nama diinput dalam data mahasiswa terkait pengambilan jaket 4. Pemberian jas almamater
4	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan pembagian jaket diproses saat daftar ulang dan paling lambat diserahkan 5 hari
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Pemberian Jas almamater mahasiswa baru
7	Fasilitas, Sarana/Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Ruang Penyimpanan Dokumen 5. Stempel
8	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat kepada Wakil Rektor III Gedung Rektorat Lantai II UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim: Alamat : Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

B. Komponen *Manufacturing*


No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 09 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana. 6. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor /UN63/BAKPK/2019 tentang Hak dan Kewajiban Mahasiswa 7. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor 29/UN63/2019 tentang Unit Pengelola Pelayanan Kesehatan Pegawai dan Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Ruang Penyimpanan Dokumen 5. Mesin fotocopy 6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakn di bidang kemahasiswaan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang kemahasiswaan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester


10. Standar Pelayanan Bimbingan Konseling Mahasiswa
A. Komponen Delivery Service

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif UPNV Jatim program S1/S2 2. Mahasiswa yang memiliki kebutuhan konseling atau kesulitan secara psikologis dalam proses perkuliahannya
2.	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> a. Prosedur Layanan Bimbingan Konseling UPNV Jatim mempunyai 4 (empat) layanan yaitu: Tes Psikologi, Konsultasi, Pelatihan Softskill, Konseling dan Terapi. b. Mahasiswa dapat mendatangi tim bimbingan konseling atas inisiatif sendiri atau anjuran dari dosen pembimbing akademik. c. Penanganan terhadap mahasiswa yang bermasalah khususnya non akademik akan ditangani oleh konselor dalam bentuk tim. <p>Alur Layanan Bimbingan Konseling Mahasiswa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengisi formulir pendaftaran 2. Mahasiswa menyampaikan kebutuhan layanan 3. Mahasiswa mendapatkan informasi prosedur dan mendapatkan jadwal konseling. 4. Janji Temu Berdasarkan kebutuhan layanan akan dijadwalkan pertemuan dengan psikolog dan tim. 5. Proses pelayanan 6. Terminasi hasil pemeriksaan psikologis sesuai kebutuhan
3	Jangka Waktu Pelayanan	Pelayanan dan penentuan jadwal konseling paling lambat ditetapkan dalam 5 hari setelah mahasiswa mendaftar konseling
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pemberian bimbingan konseling mahasiswa
6	Fasilitas, Sarana/Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Ruang Penyimpanan Dokumen
7	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal 3. Dilaksanakan secara kontinyu 4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat kepada Wakil Rektor III Gedung Rektorat Lantai II UPNV Jatim 2. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim: Alamat : Kantor Pusat Layanan Terpadu dan BAKPK Jl Raya Rungkut Madya Gunung Anyar Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 3. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan melalui kotak saran: Kotak saran yang ada pada fakultas masing-masing

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 09 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana. 6. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor /UN63/BAKPK/2019 tentang Hak dan Kewajiban Mahasiswa 7. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor 29/UN63/2019 tentang Unit Pengelola Pelayanan Kesehatan Pegawai dan Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Ruang Penyimpanan Dokumen
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang konseling kemahasiswaan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang konseling kemahasiswaan 3. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	Maksimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester



 REKTOR
 UPT “VETERAN” JAWA TIMUR

 REKTOR AKHMAAD FAUZI
 NIP.19651109 199103 1002

LAMPIRAN IV
 PERATURAN REKTOR
 UPN “VETERAN” JAWA TIMUR
 NOMOR TAHUN 2020
 TANGGAL 26 Desember 2020
 TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK
 BIDANG SARANA DAN PRASARANA DI
 LINGKUNGAN UPN “VETERAN” JATIM

IV. STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN PUBLIK BIDANG SARANA PRASARANA

1. Standar Pelayanan Permohonan Informasi Publik

A. Komponen *Delivery Service*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	1. Memiliki KTP (perorangan), SK Pendirian dari Kemenkumham (untuk organisasi) 2. Mengajukan surat permohonan resmi informasi publik kepada Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim dengan menjelaskan tujuan mendapatkan informasi tersebut 3. Mengisi form permohonan informasi publik
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon memilih jalur permohonan informasi publik online (email) atau offline 2. Pemohon harus menyebutkan nama, alamat, subyek atau jenis informasi yang diminta dan cara penyampaian informasi yang dibutuhkan 3. Pemohon menunjukkan dan memberikan fotocopy KTP jika perseorangan dan SK Kemenkumham jika atas nama organisasi 4. Staf Unit Layanan Terpadu (ULT) di PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) mencatat dan mendata permohonan informasi publik 5. ULT-PPID UPNV Jatim memiliki waktu 10 hari kerja sejak diterima permintaan dan ULT-PPID dapat memperpanjang waktu paling lambat 7 hari kerja 6. ULT-PPID UPNV Jatim memberikan informasi yang diminta, jika informasi yang diminta masuk dalam kategori informasi yang dikecualikan, staf ULT-PPID akan menyampaikan alasannya kepada pemohon.
3	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 17 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Pemohon dibebankan sejumlah dana, terkait jumlah dokumen yang digandakan
6	Produk Pelayanan	Pelayanan pemenuhan Informasi Publik pemohon
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Gedung BAKPK UPNV Jatim Jl. Raya Rungkut Madya Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 09 Tahun 2020 tentang Peraturan Akademik Program Sarjana. 6. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor /UN63/BAKPK/2019 tentang Hak dan Kewajiban Mahasiswa 7. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor 63/ UN63/HM/2020 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Formulir Permohonan Informasi Publik 3. Layanan Administrasi ULT
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dasar dan tata cara permohonan informasi publik 2. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan tentang komputer 3. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang</p> <p>Pengawasan dilakukan oleh PPID</p>
5	Jumlah Pelaksana	Minimal 4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan setiap tahun sekali dengan melibatkan unit terkait

2. Standar Pelayanan Peminjaman Alat/Barang Inventaris
A. Komponen Delivery Service

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa Aktif UPNV Jatim program S1 2. Pegawai UPNV Jatim
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak pemohon mengajukan surat permohonan yang dilengkapi dengan identitas peminjam, nomor kontak person, nama kegiatan/acara dan waktu peminjaman (hari, tanggal dan waktu) kepada Biro Umum 2. Biro Umum mendisposisikan kepada kabag sarana dan prasarana untuk memproses, memeriksa alat/barang inventaris dan perlengkapannya yang akan digunakan dan memberi disposisi kepada pelaksana untuk melayani peminjmana jika disetujui, jika tidak disetujui memberikan alasan tertulis 3. Pelaksana melaksanakan pelayanan peminjaman alat dan barang inventaris
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Peminjaman Alat/Barang inventaris
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Gedung BAKPK UPNV Jatim Jl. Raya Rungkut Madya Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran di masing-masing fakultas

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu2. Komputer dengan akses internet3. Printer4. Ruang Penyimpanan Dokumen5. Wifi6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sarana Prasarana dan Lingkungan2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang pengelolaan sarana dan prasarana dan lingkungan3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan menggunakan teknologi informasi dan Bahasa asing4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal3. Dilaksanakan secara berlanjut4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Kemananan dan Keselamatan Pelayanan	SK Rektor UPNV Jatim tentang Peninjauan lahan (ruang terbuka) diberikan secara transparan, cermat, dan dapat dipertanggungjawabkan Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

3. Standar Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa
A. Komponen *Delivery Service*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya kebutuhan barang/jasa oleh Biro/UPT/Fakultas/Program Studi 2. Dibukanya Ajuan Pengadaan Barang/Jasa oleh Perencana Pengadaan UPN Veteran Jatim 3. Ditetapkan Rencana Umum Pengadaan
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagian Perencana Pengadaan menerima permohonan pengadaan Barang/Jasa 2. Bagian Perencana Pengadaan menerima dan mencatat permohonan Pengadaan Barang/Jasa 3. Bagian Perencana Pengadaan mempelajari dan menganalisa permohonan Pengadaan Barang/Jasa; 4. Bagian Perencana Pengadaan Mengajukan Usulan Rencana Umum Pengadaan (RUP) ke KPA/Rektor 5. KPA / Rektor menugaskan kepada PPK/Pejabat Pembelian untuk melaksanakan pengadaan 6. PPK/Pejabat pembelian menetapkan HPS dan Spesifikasi 7. Ka UKPBJ/Pokja melaksanakan tender/pemilihan penyedia untuk nilai di atas Rp 400 jt dan Pejabat pembelian langsung memilih penyedia untuk nilai maksimum Rp 400 jt 8. PPK / Pejabat pembelian berkontrak dengan penyedia
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Proses RUP : 14 (Empat belas) hari kerja Proses tender : 21 (dua puluh satu) harikerja</p>
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui UKPBJ UPNV Jatim Alamat : Gedung BAKPK Lantai 2 UPNV Jatim Jl. Raya Rungkut Madya Surabaya Telepon : (031) 8706369 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran di masing-masing fakultas

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 6. Peraturan Rektor Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pengadaan Barang dan Jasa
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Ruang Penyimpanan Dokumen 5. Wifi 6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang pengadaan barang dan Jasa utamanya perpres No 16 tahun 2018 dan Pertor No 3 Tahun 2020 tentang pengadaan barang dan jasa 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang pengadaan barang dan jasa 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan menggunakan teknologi informasi dan Bahasa asing 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal 3. Dilaksanakan secara berlanjut 4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	8 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

4. Standar Pelayanan Peminjaman Arsip
A. Komponen Delivery Service

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon menyerahkan identitas diri dan membawa surat pengantar bagi: <ol style="list-style-type: none"> a. Pelajar/mahasiswa : dari sekolah/Fakultas b. Instansi : dari instansi asal pemohon c. Umum : fotocopy KTP d. WNA : surat izin penelitian dari lembaga yang berwenang 2. Mengisi dan menandatangani formulis pernyataan tujuan penggunaan arsip 3. Mengisi formulir arsip (dibatasi lima berkas) 4. Bagi pemohon yang akan menggandakan arsip tekstual, foto dan kartografi wajib mengisi formulir penggandaan 5. Bagi pemohon yang akan meminjam arsip audio visual wajib mengajukan surat permohonan dan menandatangani surat pernyataan bermaterai 6. Bagi pemohon yang meminjam arsip yang tertutup/dikecualikan wajib menyerahkan surat izin penggunaan dari pimpinan yang melahirkan arsip tersebut 7. Bagi pengguna yang akan memanfaatkan arsip asli untuk dipinjam atas permintaan lembaga pengadilan wajib menandatangani surat perjanjian dan didampingi petugas layanan paling lambat 24 jam 8. Pemohon wajib mentaati tata tertib layanan <p>Persyaratan Khusus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon wajib menyerahkan identitas diri asli 2. Pemohon menitipkan barang bawaan dalam loker 3. Pemohon hanya diperkenankan membawa alat tulis dan buku tulis ke ruang layanan 4. Menjaga ketenangan dalam ruang layanan 5. Mematuhi waktu layanan 6. Khusus pengguna laptop dana tau barang yang sejenis dimaksud hanya diijinkan berfungsi sebagai alat tulis 7. Dilarang membawa makanan, minuman dan merokok dalam ruang layanan 8. Dilarang membawa arsip keluar ruang layanan 9. Dilarang merusak, melipat, menyobek, melepas arsip dari kesatuannya dan mengubah susunan fisiknya 10. Dilarang memproduksi arsip dengan bentuk apapun tanpa seijin pejabat yang berwenang
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon datang langsung ke ULT-PPID menunjukkan dan menyerahkan identitas diri dan surat permohonan, bila tidak lengkap maka petugas berhak tidak melayani 2. Pemohon mengisi surat pernyataan yang telah disediakan dan mentaati semua peraturan yang berlaku 3. Pengguna membaca daftar arsip/daftar inventaris arsip memilih dan menentukan nomor arsip yang dipinjam 4. Petugas layanan menyerahkan formulir peminjaman arsip selanjtnya diserahkan kepada petugas layanan arsip 5. Petugas menyerahkan arsip kepada pemohon 6. Pemohon menggunakan arsip 7. Pemohon mengembalikan arsip kepada petugas layanan
3	Jangka Waktu Pelayanan	2 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya kecuali biaya penggandaan dokumen

5	Produk Pelayanan	Pelayanan Peminjaman Arsip Tekstual/Audio Visual/Kartografi
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Gedung BAKPK UPNV Jatim Jl. Raya Rungkut Madya Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran di masing-masing fakultas</p>

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan6. Perka ANRI No 28 Tahun 2011 tentang Pedoman Akses Layanan Arsip Statis
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang baca ber AC, kursi tamu2. Petunjuk pelaksanaan layanan arsip3. Daftar khasana arsip statis4. Buku Tamu
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM memiliki pengetahuan tentang informasi dan khasana arsip statis2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang pengelolaan sarana dan prasarana layanan arsip statis3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan menggunakan teknologi informasi dan Bahasa asing4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang2. Dilaksanakan secara kontinu3. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Kemananan dan Keselamatan Pelayanan	SK Rektor UPNV Jatim tentang Standar Pelayanan Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

5. Standar Pelayanan Peminjaman Gedung/Ruang dan Perlengkapan
A. Komponen Delivery Service

No	Komponen	Uraian
1	Pengguna Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa Aktif UPNV Jatim 2. Pegawai UPNV Jatim 3. Masyarakat Umum
2	Persyaratan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan yang dilengkapi dengan identitas peminjam, nomor kontak, nama kegiatan/acara dan waktu peminjaman (hari, tanggal, waktu) 2. Peminjamana gedung/ruang dibayar lunas 2 hari sebelum kegiatan 3. Pernyataan persetujuan yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Biaya operasional penyelenggaraan kegiatan/acara dana tau biaya retribusi peminjaman gedung, ruang menjadi tanggungjawab peminjam b. Apabila di kemudian hari setelah mengajukan peminjaman ternyata ada jadwal pemakaian gedung atau ruang untuk kegiatan Pimpinan Universitas/Fakultas pada waktu yang sama maka peminjaman bersedia melakukan penjadwalan ulang/pembatalan kegiatan c. Apabilai terjadi kerusakan fasilitas gedung/ruang pada saat kegiatan, maka peminjam bertanggungjawab untuk memperbaiki kerusakan yang ada d. Tanggungjawab kebersihan, pengamanan dan kelengkapan lain di luar fasilitas gedung/ruang selama penyelenggaraan kegiatan dibebankan kepada peminjam.
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak pemohon mengajukan surat permohonan yang dilengkapi dengan identitas peminjam, nomor kontak person, nama kegiatan/acara dan waktu peminjaman (hari, tanggal dan waktu) kepada Kepala BLU 2. Kepala BLU / Kepala Biro Umum mendisposisikan kepada kabag sarana dan prasarana untuk memproses, memeriksa gedung/ruang dan perlengkapannya yang akan digunakan dan memberi disposisi kepada pelaksana untuk melayani peminjmana jika disetujui, jika tidak disetujui memberikan alasan tertulis 3. Kepala Sarana dan prasarna memeriksa jadwal ruang dan kesediaan alat yang akan digunakan dan memberi disposisi kepada pelaksana untuk melayani peminjaman jika disetujui, jika tidak disetujui memberikan alasan tertulis 4. Pelaksana melaksanakan pelayanan peminjaman ruang dan alat
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Biaya sesuai dengan SK Rektor tentang Sewa Ruang/Gedung di Lingkungan UPNV Jatim
6	Produk Pelayanan	Pelayanan Peminjaman Gedung/Ruang
13	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Gedung BAKPK UPNV Jatim Jl. Raya Rungkut Madya Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran di masing-masing fakultas

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 804/KMK.05/2018 tentang Penetapan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur pada Departemen Pendidikan Nasional sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Ruang Penyimpanan Dokumen 5. Wifi 6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sarana Prasarana dan Lingkungan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang pengelolaan sarana dan prasarana dan lingkungan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan menggunakan teknologi informasi dan Bahasa asing 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal 3. Dilaksanakan secara berlanjut 4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	SK Rektor UPNV Jatim tentang Peminjaman Gedung atau ruang (ruang terbuka) diberikan secara transparan, cermat, dan dapat dipertanggungjawabkan Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

6. Standar Pelayanan Peminjaman Lahan (Ruang Terbuka)
A. Komponen *Delivery Service*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa UPNV Jatim 2. Pegawai UPNV Jatim 3. Masyarakat sekitar UPNV Jatim yang meminta ijin dan memenuhi persyaratan administrasi 4. Tidak mengganggu kepentingan civitas akademika UPNV Jatim 5. Patuh pada peraturan yang ditetapkan Universitas 6. Tidak untuk keperluan politik praktis 7. Menjaga kebersihan lahan
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengajukan peminjaman dengan mengirimkan surat permohonan yang dilengkapi dengan identitas peminjam, nomor kontak, nama kegiatan/acara dan waktu peminjaman (hari, tanggal, waktu) 2. Bagian Sarana dan Prasarana melakukan pengecekan terhadap kelengkapan persyaratan 3. Bagian sarana dan prasarana memberikan persetujuan terhadap peminjaman tersebut. 4. Pemohon dapat menggunakan lahan terbuka setelah mendapatkan persetujuan peminjaman
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Biaya sesuai dengan SK Rektor tentang Sewa Ruang/Gedung di Lingkungan UPNV Jatim
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Peminjaman Lahan/Ruang Terbuka UPNV Jatim
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Gedung BAKPK UPNV Jatim Jl. Raya Rungkut Madya Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran di masing-masing fakultas

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 804/KMK.05/2018 tentang Penetapan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur pada Departemen Pendidikan Nasional sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lahan Terbuka 2. Aliran listrik
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sarana Prasarana dan Lingkungan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang pengelolaan sarana dan prasarana dan lingkungan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan menggunakan teknologi informasi dan Bahasa asing 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal 3. Dilaksanakan secara berlanjut 4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Kemananan dan Keselamatan Pelayanan	SK Rektor UPNV Jatim tentang Peminjaman Gedung atau ruang (ruang terbuka) diberikan secara transparan, cermat, dan dapat dipertanggungjawabkan Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

7. Standar Pelayanan Permintaan Layanan TIK
A. Komponen Delivery Service

No	Komponen	Uraian																																				
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organisasi/Unit Kerja yang tercantum dalam Organisasi dan Tata Kerja (OTK) UPNV Jatim 2. Organisasi tingkat mahasiswa yang tercantum dalam ketetapan Rektor UPNV Jatim 3. Surat permintaan yang ditujukan ke kepala TIK 																																				
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon mengirimkan surat permintaan yang ditujukan ke kepala TIK 2. Staf menerima surat permintaan layanan TI 3. Staf mencatatkan detail informasi yang diminta pada formulis penanganan permintaan layanan TI 4. Staf mengkategorikan permintaan tersebut berdasarkan tipe layanan TI 5. Staf melaporkan permintaan tersebut kepada kepala TIK 6. Kepala TIK memverifikasi apakah permintaan tersebut dapat dilakukan atau tidak 7. Jika layanan tidak bisa dipenuhi, staf memberikan konfirmasi terhadap pemohon, bahwa layanan tidak bisa dipenuhi 8. Jika layanan bisa dipenuhi, Kepala UPT TIK memerintahkan staf untuk menangani permintaan pemohon 9. Staf menangani permintaan pemohon 10. Staf meminta verifikasi layanan yang sudah diberikan terhadap pemohon 11. Staf membuat berita acara pelaksanaan pelayanan TI 																																				
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu pelayanan tergantung dari jenis layanan yang diminta dan juga tingkat kompleksitasnya</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Infrastruktur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Mudah</td> <td>Maks 3 hari</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sedang</td> <td>Maks 5 hari</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kompleks</td> <td>Maks 3 minggu</td> </tr> <tr> <th colspan="3">Pengembangan sistem</th> </tr> <tr> <td></td> <td>Mudah</td> <td>Maks 1 minggu</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sedang</td> <td>Maks 2 bulan</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kompleks</td> <td>Maks 1 tahun</td> </tr> <tr> <th colspan="3">Manajemen akun, data dan domain</th> </tr> <tr> <td></td> <td>Mudah</td> <td>Maks 1 hari</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sedang</td> <td>Maks 3 hari</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kompleks</td> <td>Maks 5 hari</td> </tr> </tbody> </table>	Infrastruktur				Mudah	Maks 3 hari		Sedang	Maks 5 hari		Kompleks	Maks 3 minggu	Pengembangan sistem				Mudah	Maks 1 minggu		Sedang	Maks 2 bulan		Kompleks	Maks 1 tahun	Manajemen akun, data dan domain				Mudah	Maks 1 hari		Sedang	Maks 3 hari		Kompleks	Maks 5 hari
Infrastruktur																																						
	Mudah	Maks 3 hari																																				
	Sedang	Maks 5 hari																																				
	Kompleks	Maks 3 minggu																																				
Pengembangan sistem																																						
	Mudah	Maks 1 minggu																																				
	Sedang	Maks 2 bulan																																				
	Kompleks	Maks 1 tahun																																				
Manajemen akun, data dan domain																																						
	Mudah	Maks 1 hari																																				
	Sedang	Maks 3 hari																																				
	Kompleks	Maks 5 hari																																				
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya																																				
5	Produk Pelayanan	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Infrastruktur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Mudah</td> <td>Pemasangan jaringan untuk ruangan baru</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sedang</td> <td>Pemasangan jaringan untuk lab baru (semua pc)</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kompleks</td> <td>Pemasangan jaringan untuk gedung baru</td> </tr> <tr> <th colspan="3">Pengembangan sistem</th> </tr> <tr> <td></td> <td>Mudah</td> <td>Pembuatan web profil prodi/unit</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sedang</td> <td>Pembuatan aplikasi sim dengan jumlah menu <=5</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kompleks</td> <td>Pembuatan aplikasi sim dengan jumlah menu >6</td> </tr> <tr> <th colspan="3">Manajemen akun, data dan domain</th> </tr> <tr> <td></td> <td>Mudah</td> <td>Pembuatan akun email, elearning, dll</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sedang</td> <td>Permintaan data tertentu</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kompleks</td> <td>Pembuatan domain</td> </tr> </tbody> </table>	Infrastruktur				Mudah	Pemasangan jaringan untuk ruangan baru		Sedang	Pemasangan jaringan untuk lab baru (semua pc)		Kompleks	Pemasangan jaringan untuk gedung baru	Pengembangan sistem				Mudah	Pembuatan web profil prodi/unit		Sedang	Pembuatan aplikasi sim dengan jumlah menu <=5		Kompleks	Pembuatan aplikasi sim dengan jumlah menu >6	Manajemen akun, data dan domain				Mudah	Pembuatan akun email, elearning, dll		Sedang	Permintaan data tertentu		Kompleks	Pembuatan domain
Infrastruktur																																						
	Mudah	Pemasangan jaringan untuk ruangan baru																																				
	Sedang	Pemasangan jaringan untuk lab baru (semua pc)																																				
	Kompleks	Pemasangan jaringan untuk gedung baru																																				
Pengembangan sistem																																						
	Mudah	Pembuatan web profil prodi/unit																																				
	Sedang	Pembuatan aplikasi sim dengan jumlah menu <=5																																				
	Kompleks	Pembuatan aplikasi sim dengan jumlah menu >6																																				
Manajemen akun, data dan domain																																						
	Mudah	Pembuatan akun email, elearning, dll																																				
	Sedang	Permintaan data tertentu																																				
	Kompleks	Pembuatan domain																																				

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Gedung BAKPK UPNV Jatim Jl. Raya Rungkut Madya Surabaya Telepon : (031) 8706369 Email : siadu@upnjatim.ac.id Laman : http://siadu.upnjatim.ac.id/home/ 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran di masing-masing fakultas
---	---	--

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian														
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Budaya Nomor 21 Tahun 2012 tentang Organisasi dan tata kerja Kementerian Pendidikan dan Budaya 6. Organisasi dan Tata Kerja UPNV Jatim 														
2	Sarana dan Prasarana	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">Infrastruktur</td> </tr> <tr> <td>Kabel jaringan</td> <td>Hub/switch/router</td> </tr> <tr> <td>Cable tester</td> <td>Crimping tool ,dll</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Pengembangan sistem</td> </tr> <tr> <td>Editor program</td> <td>Server (DB dan aplikasi)</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Manajemen akun, data dan domain</td> </tr> <tr> <td>Komputer dengan akses internet</td> <td></td> </tr> </table>	Infrastruktur		Kabel jaringan	Hub/switch/router	Cable tester	Crimping tool ,dll	Pengembangan sistem		Editor program	Server (DB dan aplikasi)	Manajemen akun, data dan domain		Komputer dengan akses internet	
Infrastruktur																
Kabel jaringan	Hub/switch/router															
Cable tester	Crimping tool ,dll															
Pengembangan sistem																
Editor program	Server (DB dan aplikasi)															
Manajemen akun, data dan domain																
Komputer dengan akses internet																
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan teknis dalam pemasangan infrastruktur atau pengembangan sistem atau manajemen akun, data dan domain 2. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi 														
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang														
5	Jumlah Pelaksana	1 orang														
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Monitoring dan evaluasi rutin oleh Ka UPT TIK Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan														
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh pemohon sesaat setelah staf teknis memberikan layanan.														

8. Standar Pelayanan Pengaduan Layanan TIK
A. Komponen Delivery Service

No	Komponen	Uraian																																				
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organisasi/Unit Kerja yang tercantum dalam Organisasi dan Tata Kerja (OTK) UPNV Jatim 2. Organisasi tingkat mahasiswa yang tercantum dalam ketetapan Wakil Rektor bidang III UPNV Jatim 																																				
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak yang mengalami kendala berkenaan dengan layanan TIK mengisi form pada https://siadu.upnjatim.ac.id 2. Staf menerima aduan layanan TI 3. Staf mencatatkan detail informasi aduan layanan pada formulir elektronik penanganan aduan layanan TI 4. Staf mengkategorikan aduan tersebut berdasarkan tipe layanan TI 5. Staf melaporkan aduan tersebut kepada kepala TIK 6. Kepala UPT TIK memerintahkan staf untuk menangani permintaan pemohon sesuai dengan bidang keahliannya. 7. Staf menangani aduan 8. Staf meminta verifikasi penyelesaian aduan yang sudah diberikan terhadap pemohon 9. Staf membuat berita acara pelaksanaan pelayanan TI 																																				
3	Jangka Waktu Pelayanan	<p>Jangka waktu penanganan aduan bergantung dari urgensi, jenis aduan dan juga tingkat kompleksitasnya</p> <p>Tingkat urgensi dengan klasifikasi “tinggi” adalah kriteria utama untuk menentukan kecepatan pengambilan tindakan. Sebagai contoh kegagalan infrastruktur maupun sistem yang berdampak pada proses bisnis utama akan ditindak lanjuti secara cepat dengan waktu toleransi maksimal 1 x 18 jam.</p> <p>Untuk klasifikasi kecepatan penanganan aduan berdasarkan jenis aduan dan tingkat kompleksitasnya dapat mengacu pada tabel dibawah.</p> <table border="1" data-bbox="513 1338 1425 1768"> <thead> <tr> <th colspan="3">Infrastruktur</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>Mudah</td> <td>Maks 1 hari</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sedang</td> <td>Maks 3 hari</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kompleks</td> <td>Maks 1 minggu</td> </tr> <tr> <th colspan="3">Sistem/Aplikasi</th> </tr> <tr> <td></td> <td>Mudah</td> <td>Maks 1 hari</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sedang</td> <td>Maks 3 hari</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kompleks</td> <td>Maks 1 minggu</td> </tr> <tr> <th colspan="3">Manajemen akun, data dan domain</th> </tr> <tr> <td></td> <td>Mudah</td> <td>Maks 1 hari</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Sedang</td> <td>Maks 3 hari</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Kompleks</td> <td>Maks 5 hari</td> </tr> </tbody> </table>	Infrastruktur				Mudah	Maks 1 hari		Sedang	Maks 3 hari		Kompleks	Maks 1 minggu	Sistem/Aplikasi				Mudah	Maks 1 hari		Sedang	Maks 3 hari		Kompleks	Maks 1 minggu	Manajemen akun, data dan domain				Mudah	Maks 1 hari		Sedang	Maks 3 hari		Kompleks	Maks 5 hari
Infrastruktur																																						
	Mudah	Maks 1 hari																																				
	Sedang	Maks 3 hari																																				
	Kompleks	Maks 1 minggu																																				
Sistem/Aplikasi																																						
	Mudah	Maks 1 hari																																				
	Sedang	Maks 3 hari																																				
	Kompleks	Maks 1 minggu																																				
Manajemen akun, data dan domain																																						
	Mudah	Maks 1 hari																																				
	Sedang	Maks 3 hari																																				
	Kompleks	Maks 5 hari																																				
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya																																				

5	Produk Pelayanan	Infrastruktur	
		Mudah	Troubleshoot jaringan local/ruangan.
		Sedang	Troubleshoot jaringan komputer antar gedung.
		Kompleks	Troubleshoot yang memerlukan penggantian alat/ upgrade sistem yang memiliki tingkat kesulitan tinggi.
		Sistem/Aplikasi	
		Mudah	Perubahan atas kesalahan atas tampilan antar muka yang tidak merubah table transaksi.
		Sedang	Perbaikan atas fungsi yang memiliki keterkaitan dengan beberapa fungsi/table basis data.
		Kompleks	Perbaikan atas fungsi yang memiliki keterkaitan dengan beberapa fungsi/table basis data lintas sistem pada sistem yang sedang berjalan.
		Manajemen akun, data dan domain	
		Mudah	Aktivasi ulang, perbaikan atas hak akses.
		Sedang	Aktivasi ulang, perbaikan atas hak akses yang membutuhkan perubahan kode (programming/database) pada sistem.
Kompleks	Aktivasi ulang, perbaikan atas hak akses yang membutuhkan perubahan kode (programming/database) pada sistem dan membutuhkan pendaftaran/aktivasi/routing pada web server.		
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Gedung BAKPK UPNV Jatim Jl. Raya Rungkut Madya Surabaya Telepon : (031) 8706369 Email : siadu@upnjatim.ac.id Laman : http://siadu.upnjatim.ac.id/home/</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran di masing-masing fakultas</p>	

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 38 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Organisasi dan Tata Kerja UPNV Jatim 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 01 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2	Sarana dan Prasarana	<p>Infrastruktur :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kabel Jaringan ▪ Cable Tester ▪ Hub/switch/router ▪ Crimping tool <p>Sistem/Aplikasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Editor program, ▪ Basis Data ▪ Aplikasi <p>Manajemen akun, data dan domain:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Komputer dengan akses internet. ▪ Akses terhadap Web server.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sistem Informasi 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja teknis di bidang pengelolaan Sistem Informasi 3. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang
5	Jumlah Pelaksana	2 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Monitoring dan evaluasi rutin oleh Ka UPT TIK/Koordinator TIK Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 1 (satu) kali per semester

9. Standar Pelayanan Pengaduan Sarana & Prasarana
A. Komponen Delivery Service

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya pengaduan mengenai sarana & prasarana barang/jasa di lingkungan UPNV Jatim oleh stakeholder yang terkait 2. Pengaduan dilakukan secara online di https://www.upnjatim.ac.id/ atau melalui siadu@upnjatim.ac.id
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Stakeholder melakukan pengaduan mengenai barang/jasa secara online di https://www.upnjatim.ac.id/ atau melalui siadu@upnjatim.ac.id 2. Petugas yang terkait(Sarpras) segera merespon ajuan 3. Petugas mempelajari & memverifikasi ajuan 4. Petugas berkomunikasi secara intensif dengan pihak-pihak yang terkait dengan pengaduan 5. Pengaduan mendapatkan penyelesaian secara transparan
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Pengaduan Sarana & Prasarana
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Gedung BAKPK UPNV Jatim Jl. Raya Rungkut Madya Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran di masing-masing fakultas

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 6. Keputusan Rektor UPNV Jatim Nomor 63/UN63/HM/2020 tentang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Ruang Penyimpanan Dokumen 5. Wifi 6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sarana Prasarana dan Lingkungan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang pengelolaan sarana dan prasarana dan lingkungan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan menggunakan teknologi informasi dan Bahasa asing 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal 3. Dilaksanakan secara berlanjut 4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

10 . Standar Pelayanan Perijinan Sarana Promosi
A. Komponen Delivery Service

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Materi & kegiatan promosi di lingkungan UPNVJatim sesuai dengan aturan yang berlaku 2. Tidak mengandung promosi yang mengandung unsur SARA 3. Kompensasi untuk promosi dilakukan secara transparan
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon ijin sarana promosi mengajukan proposal ke Bagian Umum UPNV Jatim 2. Petugas mendata dan mengecek kelengkapan ajuan 3. Petugas melakukan koordinasi mengenai konten promosi dengan pihak yang terkait 4. Apabila ajuan di ijinakan maka Petugas membuat surat Ijin Promosi 5. Petugas mengkomunikasikan hasil ajuan kepada pemohon
3	Jangka Waktu Pelayanan	5 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Pelayanan Perijinan Sarana Promosi
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Gedung BAKPK UPNV Jatim Jl. Raya Rungkut Madya Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran di masing-masing fakultas

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik3. Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 38 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur7. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 01 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu2. Komputer dengan akses internet3. Printer4. Ruang Penyimpanan Dokumen5. Wifi6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sarana Prasarana dan Lingkungan2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang pengelolaan sarana dan prasarana dan lingkungan3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan menggunakan teknologi informasi dan bahasa asing4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal3. Dilaksanakan secara berlanjut4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

11 . Standar Pelayanan Pemeriksaan Barang dan Jasa
A. Komponen *Delivery Service*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya permintaan pembelian barang/jasa di lingkungan UPNV Jatim oleh stakeholder yang terkait 2. Ajuan pengadaan telah melalui prosedur lelang secara online
2	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebelum finalisasi pengadaan barang/jasa, pihak pemohon pembelian barang/jasa beserta tim Sarpras atau Pokja yang sudah di bentuk melakukan cek barang/jasa 2. Pemenang lelang melakukan rapat finalisasi dengan pemohon dan tim Pokja Sarpras 3. Apabila ada ketidaksesuaian dengan spesifikasi lelang, maka pemenang lelang wajib melakukan penyesuaian 4. Apabila telah sesuai, maka pemeriksaan barang dan jasa dianggap selesai
3	Jangka Waktu Pelayanan	10 (dua) hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya
6	Produk Pelayanan	Pelayanan Pemeriksaan Barang dan Jasa
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Gedung BAKPK UPNV Jatim Jl. Raya Rungkut Madya Surabaya Telepon : (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran di masing-masing fakultas

B. Komponen *Manufacturing*


No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan 6. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 01 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu ber AC, kursi tamu 2. Komputer dengan akses internet 3. Printer 4. Ruang Penyimpanan Dokumen 5. Wifi 6. Stempel
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sarana Prasarana dan Lingkungan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang pengelolaan sarana dan prasarana dan lingkungan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan menggunakan teknologi informasi dan Bahasa asing 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal 3. Dilaksanakan secara berlanjut 4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	4 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 2 kali dalam setahun

12. Standar Pelayanan Penghapusan Barang Aset
A. Komponen Delivery Service

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat penghapusan: Fakultas, Unit, Biro, dan Lembaga menyampaikan permohonan penghapusan barang ke Wakil Rektor II dengan melampirkan daftar barang yang diusulkan untuk dihapus
2	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dekan, kepala Unit, Kepala Biro, Ketua Lembaga/Pusat menyampaikan permohonan penghapusan barang ke Wakil Rektor II 2. Wakil Rektor II memerintahkan Kepala Biro Umum untuk memeriksa kessuaian fisik barang 3. Bila data tidak sesuai maka akan dikembalikan kepada pemohon, bila sudah sesuai akan diproses 4. Kepala Biro Umum melaporkan hasil pemeriksaan kesesuaian fisik barang 5. Wakil Rektor II memerintahkan Kabag Keuangan untuk memeriksa kesesuaian dengan data keuangan 6. Kabag Keuangan melaporkan hasil pemeriksaan kepada Wakil Rektor II 7. Wakil Rektor II mengajukan permohonan ke Rektor untuk menerbitkan SK Cara Penghapusan 8. Wakil Rektor II melakukan penghapusan fisik barang dan mengajukan permohonan ke Rektor untuk menerbitkan SK Penghapusan dari daftar barang UPNV Jatim 9. Wakil Rektor II memerintahkan Kabag Keuangan untuk menghapus data dari Daftar barang UPNV Jatim
3	Jangka Waktu Pelayanan	Proses penghapusan dari pengajuan sampai dengan penghapusan dari data Aset 5 (lima) bulan
4	Biaya/Tarif	Tidak ada biaya
6	Produk Pelayanan	Pelayanan permohonan Penghapusan Barang
7	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan langsung melalui Unit Layanan Terpadu UPNV Jatim Alamat : Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Gedung BAKPK UPNV Jatim Jl. Raya Rungkut Madya Surabaya Telepon: (031) 8706369 Laman : siadu@upnjatim.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui kotak saran di masing-masing fakultas

B. Komponen *Manufacturing*

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 3. Peraturan Pemerintah No 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan 4. Undang-Undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 5. Peraturan Rektor UPNV Jatim Nomor 01 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tamu ber AC, meja dan kursi tamu 2. Komputer dan akses internet 3. Ruang penyimpanan dokumen 4. Printer 5. Scanner 6. Telepon 7. Mesin fotocopy
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang aturan dan kebijakan di bidang Sarana Prasarana dan Lingkungan 2. SDM yang memiliki kemampuan kerja di bidang pengelolaan sarana dan prasarana dan lingkungan 3. SDM memiliki pengetahuan dan ketrampilan menggunakan teknologi informasi dan Bahasa asing 4. SDM memiliki sikap jujur, cerdas, santun, ketelitian, kesabaran, cekatan, ramah dan integritas yang tinggi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan atasan langsung secara berjenjang 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jenderal 3. Dilaksanakan secara berlanjut 4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
5	Jumlah Pelaksana	6 orang
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	SK Rektor UPNV Jatim tentang Penghapusan Barang Aset diberikan secara transparan, cermat, dan dapat dipertanggungjawabkan Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penyelenggaraan pelayanan secara keseluruhan dilakukan minimal 2 kali dalam setahun



 REKTOR
 UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
 AKHMAD FAUZI
 NIP.19651109 199103 1002