



KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS UDAYANA  
NOMOR 657/UN14/HK/2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNIVERSITAS UDAYANA

REKTOR UNIVERSITAS UDAYANA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di Universitas Udayana sesuai dengan asaz penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan dalam rangka mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam memperoleh pelayanan, perlu menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Universitas Udayana;
- b. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan;
- c. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu menetapkan Keputusan Rektor Universitas Udayana tentang Standar Pelayanan Publik Universitas Udayana.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4301);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 748);
8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Udayana (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 620);
9. Keputusan Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan Nomor 104 Tahun 1962 tentang Pendirian Universitas Negeri di Denpasar jo. Keputusan Presiden Nomor 18 Tahun 1963;
10. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 367/M/KPT.KP/2017 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Udayana Periode Tahun 2017-2021;

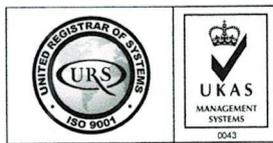
MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS UDAYANA TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNIVERSITAS UDAYANA.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Universitas Udayana sebagaimana tercantum dalam Lampiran I yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Rektor ini.
- KEDUA : Penyelenggaraan Layanan Publik pada Universitas Udayana mengacu pada Standar Pelayanan sebagaimana pada Lampiran I, dilengkapi dengan Maklumat Pelayanan sebagaimana terdapat pada Lampiran II yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Keputusan Rektor ini.
- KETIGA : Biaya yang timbul akibat pelaksanaan Keputusan Rektor ini dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Universitas Udayana yang relevan.

KEEMPAT : Keputusan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.



Ditetapkan di Jimbaran  
pada tanggal 19 Juli 2021  
REKTOR UNIVERSITAS UDAYANA,  
  
RAKA RAKA SUDEWI  
NIP. 195902151985102001



URS is a member of Registrar of Standards (Holdings) Ltd.

ISO 9001:2015 CERT #104883/A/0001/UK/En

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS  
UDAYANA  
NOMOR 657/UN14/HK/2021  
TANGGAL 19 JULI 2021  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
UNIVERSITAS UDAYANA

STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNIVERSITAS UDAYANA

**STANDAR PELAYANAN  
SELEKSI PENERIMAAN MAHASISWA BARU**

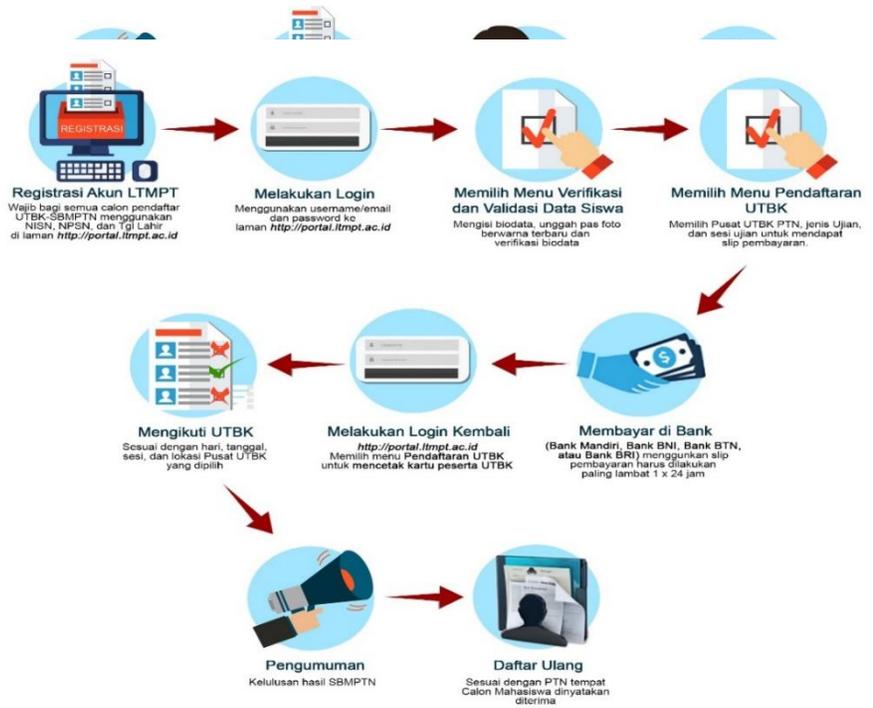
**SP 01**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pengguna Layanan Mendaftar secara <i>online</i> :<ol style="list-style-type: none"><li>a. Untuk jalur SNMPTN masuk ke laman portal.ltmpt.ac.id</li><li>b. Untuk jalur SBMPTN masuk ke laman portal.ltmpt.ac.id</li><li>c. Untuk jalur Mandiri masuk ke laman utbk.unud.ac.id</li><li>d. Untuk Jalur Profesi,PPDS dan Pascasarjana masuk laman utbk.unud.ac.id</li><li>e. Untuk jalur Mahasiswa Asing masuk ke laman e-registrasi.unud.ac.id</li></ol></li><li>2. Pengguna Layanan mengisi seluruh isian pada laman masing-masing jalur seleksi tersebut dan mencetak Kartu tanda peserta seleksi</li><li>3. Pengguna Layanan mengikuti Ujian sesuai dengan jadwal yang tertera di kartu peserta seleksi, kecuali jalur SNMPTN</li></ol>

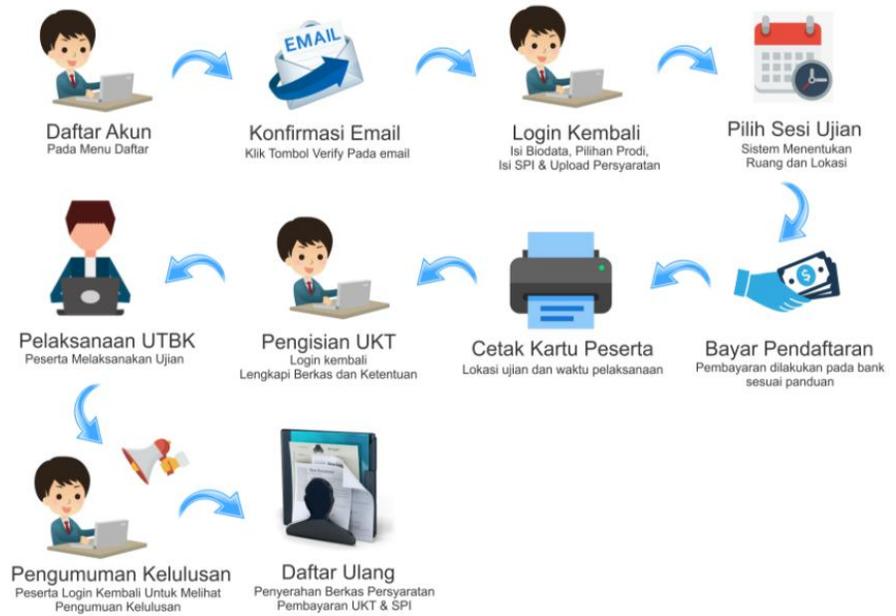
**2. Sistem, Mekanis dan Prosedur**

**1. Alur pengguna layanan jalur SNMPTN :**



**2. Alur pengguna layanan jalur SBMPTN**

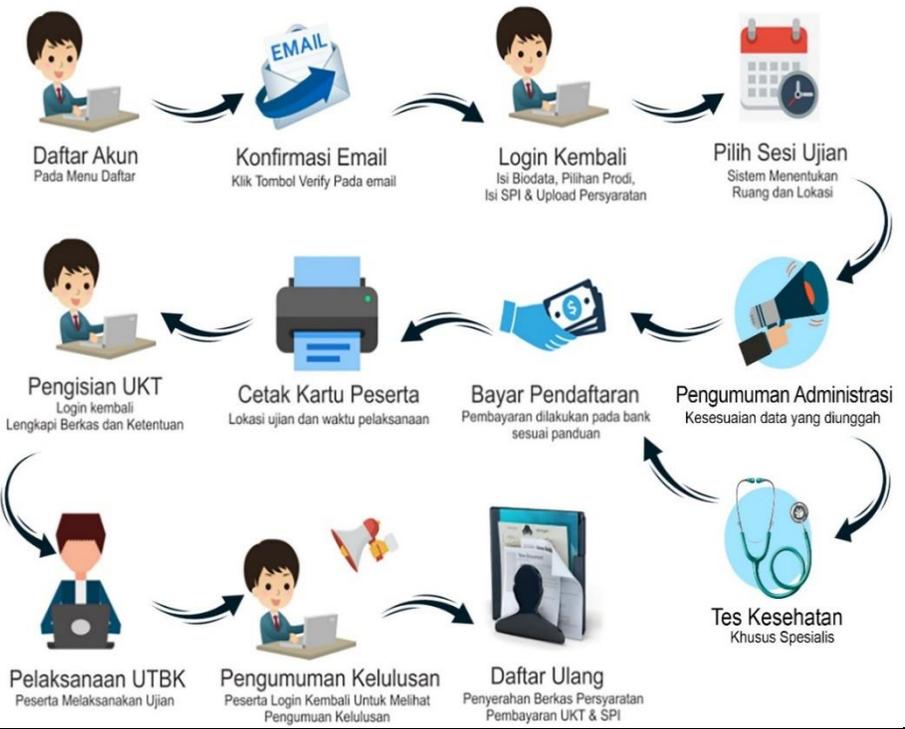
**3. Alur pengguna layanan jalur Mandiri**



4. Alur pengguna layanan Jalur Seleksi Profesi,PPDS dan Pascasarjana



5. Alur pengguna layanan Jalur Seleksi Mahasiswa Asing



3.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	Pengguna layanan dapat langsung mencari informasi secara mandiri
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jalur SNMPTN : tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Jalur SBMPTN : Rp.150.000</li> <li>3. Jalur Mandiri : Rp.450.000</li> </ol>

		<p>4. Jalur Profesi, Pascasarjana dan PPDS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Profesi dan Magister, PPDS : Rp.700.000</li> <li>- Doktor : Rp.850.000</li> </ul> <p>5. Jalur Mahasiswa Asing : Rp.500.000</p>
<b>5.</b>	<b>Produk pelayanan</b>	Data/informasi peserta seleksi penerimaan mahasiswa baru untuk masing-masing jalur
<b>6.</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 109</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:humas@unud.ac.id">humas@unud.ac.id</a></li> </ol>

#### **B. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Undang-undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Permendikbud Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Permendikbud Nomor 52 tAahun 2013 tentang rincian tugas unit kerja lingkungan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>7. SK Rektor Nomor 210/UN14/HK/2021 tentang Pedoman Akademik Universitas Udayana Tahun 2021</li> </ol>
<b>2.</b>	<b>Sarana, prasarana, dan atau fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC,meja,kursi tamu</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC,meja,kursi</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Raung penyimpanan dokumen</li> <li>5. Server</li> <li>6. Printer</li> <li>7. Pesawat Telepon</li> <li>8. Mesin Fotocopy</li> <li>9. Mesin Scanner</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan dan kebijakan tentang pendaftaran mahasiswa baru</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang alur pemrosesan pelayanan pendaftaran mahasiswa baru</li> <li>3. SDM yang memiliki kemampuan dalam mengoperasikan program pendaftaran mahasiswa baru</li> <li>4. SDM yang memiliki ketelitian,kecekatan,kesabaran dan Integritas yang tinggi</li> </ol>
<b>4..</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jendral</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> </ol>

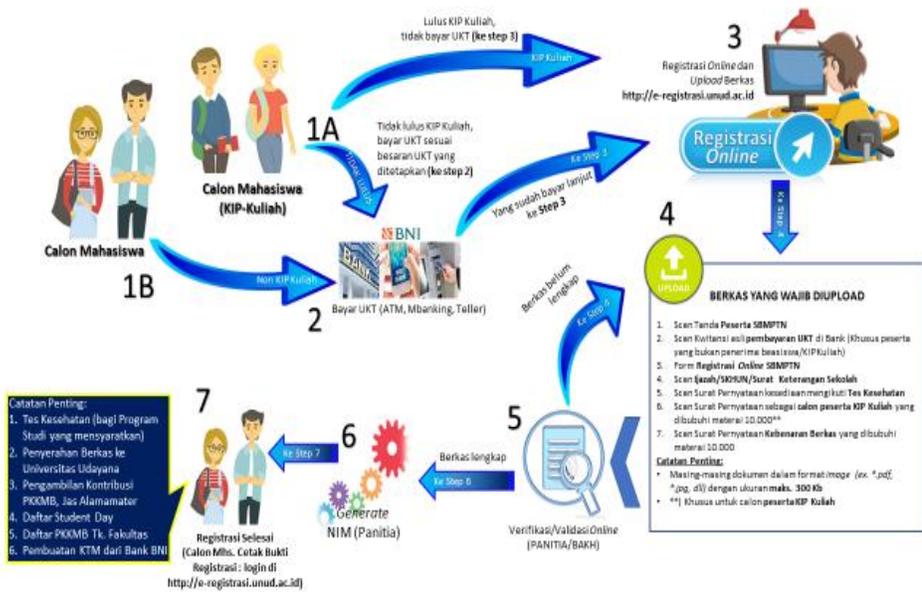
		4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi
<b>5.</b>	<b>Jumlah pelaksana</b>	1. 1 (satu) orang koordinator 2. 3 (tiga) orang sub koordinator 3. 13 (tiga belas) orang pelaksana
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
<b>7.</b>	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

**STANDAR PELAYANAN  
REGISTRASI MAHASISWA BARU**

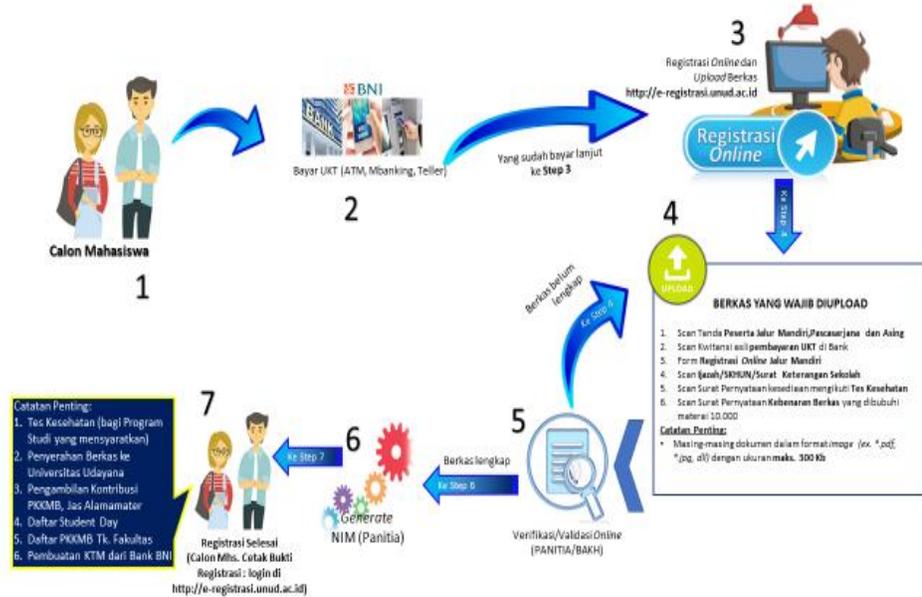
**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan Mendaftar secara <i>online</i> melalui laman <i>e-registrasi.unud.ac.id</i></li> <li>2. Pengguna layanan mengisi seluruh isian pada laman tersebut dan mencetak tanda bukti registrasi</li> <li>3. Pengguna layanan membayar biaya pendidikan sesuai dengan besaran yang tercetak di bukti registrasi</li> <li>4. Pengguna layanan melakukan registrasi ke lokasi yang sudah ditentukan dengan jadwal sesuai pada pengumuman registrasi mahasiswa baru</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanis dan Prosedur</b>	<p>1. Alur pengguna layanan jalur SNMPTN :</p> <p><b>Catatan Penting:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tes Kesehatan (bagi Program Studi yang mensyaratkan)</li> <li>2. Penyerahan Berkas ke Universitas Udayana</li> <li>3. Pengambilan Kontribusi PKKMB, Jas Alamamater</li> <li>4. Daftar Student Day</li> <li>5. Daftar PKKMB Tk. Fakultas</li> <li>6. Pembuatan KTM dari Bank BNI</li> </ol> <p><b>Catatan Penting:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Masing-masing dokumen dalam format image (ext *.jpg, *.png, dll) dengan ukuran maks. 500 Kb</li> <li>** Khusus untuk calon peserta KIP Kulliah</li> </ul>

## 2. Alur pengguna layanan jalur SBMPTN



## 3. Alur pengguna layanan jalur Mandiri, Jalur Seleksi Profesi, PPDS dan Pascasarjana dan Jalur Seleksi Mahasiswa Asing



3.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	Pengguna layanan dapat langsung mencari informasi secara mandiri
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut biaya/gratis

<b>5.</b>	<b>Produk pelayanan</b>	Data/informasi mahasiswa baru yang sudah teregistrasi untuk masing-masing jalur
<b>6.</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 109</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:humas@unud.ac.id">humas@unud.ac.id</a></li> </ol>

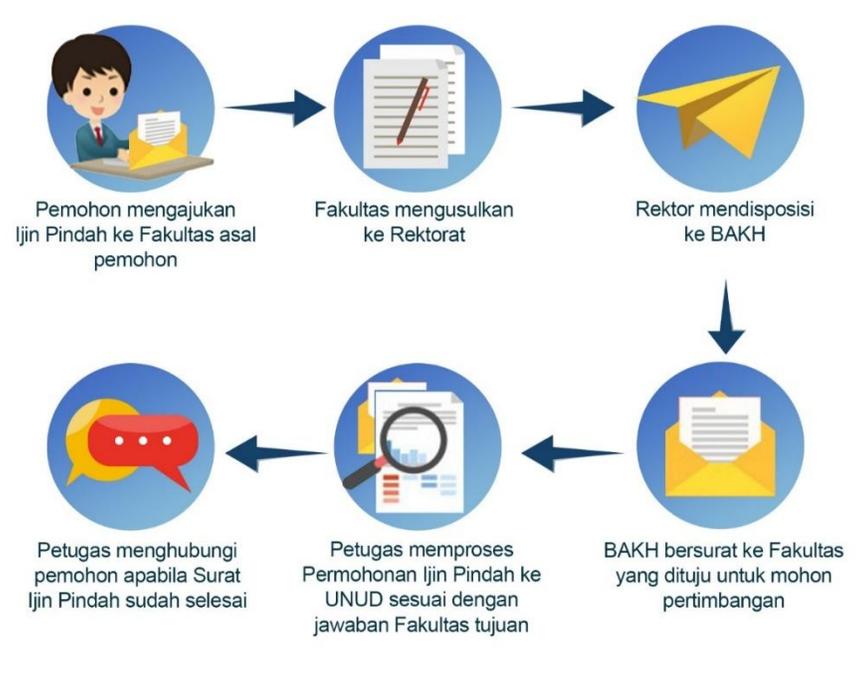
### **B. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Undang-undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Permendikbud Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Permendikbud Nomor 52 tAahun 2013 tentang rincian tugas unit kerja lingkungan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>7. SK Rektor Nomor 210/UN14/HK/2021 tentang Pedoman Akademik Universitas Udayana Tahun 2021</li> </ol>
<b>2.</b>	<b>Sarana, prasarana, dan atau fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC,meja,kursi tamu</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC,meja,kursi</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Raung penyimpanan dokumen</li> <li>5. Server</li> <li>6. Printer</li> <li>7. Pesawat Telepon</li> <li>8. Mesin Fotocopy</li> <li>9. Mesin Scanner</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan dan kebijakan tentang pendaftaran mahasiswa baru</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang alur pemrosesan pelayanan pendaftaran mahasiswa baru</li> <li>3. SDM yang memiliki kemampuan dalam mengoperasikan program pendaftaran mahasiswa baru</li> <li>4. SDM yang memiliki ketelitian,kecekatan,kesabaran dan Integritas yang tinggi</li> </ol>
<b>4..</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jendral</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang koordinator</li> <li>2. 3 (tiga) orang sub koordinator</li> </ol>

		3. 13 (tiga belas) orang pelaksana
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
<b>7.</b>	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

**STANDAR PELAYANAN  
PENERBITAN SURAT IJIN PINDAH ANTAR PROGRAM STUDI  
DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS UDAYANA**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan datang secara langsung ke bagian akademik fakultas sesuai dengan Program Studi pengguna layanan.</li> <li>2. Pengguna layanan memiliki Kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor dan lain-lain)</li> <li>3. Pengguna layanan memiliki Kartu Tanda Mahasiswa Universitas Udayana</li> <li>4. Pengguna layanan berstatus sebagai mahasiswa aktif</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanis dan Prosedur</b>	 <pre> graph TD     A[Pemohon mengajukan Ijin Pindah ke Fakultas asal pemohon] --&gt; B[Fakultas mengusulkan ke Rektorat]     B --&gt; C[Rektor mendisposisi ke BAKH]     C --&gt; D[BAKH bersurat ke Fakultas yang dituju untuk mohon pertimbangan]     D --&gt; E[Petugas memproses Permohonan Ijin Pindah ke UNUD sesuai dengan jawaban Fakultas tujuan]     E --&gt; F[Petugas menghubungi pemohon apabila Surat Ijin Pindah sudah selesai]   </pre> <p>Pemohon mengajukan Ijin Pindah ke Fakultas asal pemohon</p> <p>Fakultas mengusulkan ke Rektorat</p> <p>Rektor mendisposisi ke BAKH</p> <p>BAKH bersurat ke Fakultas yang dituju untuk mohon pertimbangan</p> <p>Petugas memproses Permohonan Ijin Pindah ke UNUD sesuai dengan jawaban Fakultas tujuan</p> <p>Petugas menghubungi pemohon apabila Surat Ijin Pindah sudah selesai</p>
3.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	10 hari kerja maksimal dari berkas yang diterima
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan biaya/ gratis
5.	<b>Produk pelayanan</b>	Surat Ijin Pindah Kuliah antar Program Studi di Lingkungan Universitas Udayana
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 109</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:humas@unud.ac.id">humas@unud.ac.id</a></li> </ol>

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Undang-undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Permendikbud Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Permendikbud Nomor 52 tAahun 2013 tentang rincian tugas unit kerja lingkungan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>7. SK Rektor Nomor 210/UN14/HK/2021 tentang Pedoman Akademik Universitas Udayana Tahun 2021</li> </ol>
2.	<b>Sarana, prasarana, dan atau fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC,meja,kursi tamu</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC,meja,kursi</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Raung penyimpanan dokumen</li> <li>5. Server</li> <li>6. Printer</li> <li>7. Pesawat Telepon</li> <li>8. Mesin Fotocopy</li> <li>9. Mesin Scanner</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan dan kebijakan tentang penerbitan surat ijin pindah kuliah antar Program Studi di lingkungan Universitas Udayana</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang alur pemrosesan pelayanan penerbitan surat ijin pindah kuliah antar Program Studi di lingkungan Universitas Udayana</li> <li>3. SDM yang memiliki ketelitian,kecekatan,kesabaran dan Integritas yang tinggi</li> </ol>
4..	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jendral</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
5.	<b>Jumlah pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. 1 (satu) orang koordinator</li> <li>5. 1 (satu) orang sub koordinator</li> <li>6. 3 (tiga) orang pelaksana</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
7.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

**STANDAR PELAYANAN  
PENERBITAN SURAT IJIN CUTI AKADEMIK**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	1. Pengguna layanan menghubungi bagian akademik Fakultas atau Pascasarjana sesuai dengan Program Studi pengguna layanan. 2. Pengguna layanan memiliki Kartu Tanda Mahasiswa Universitas Udayana 3. Pengguna layanan berstatus sebagai mahasiswa aktif
2.	<b>Sistem, Mekanis dan Prosedur</b>	 <pre>           graph TD             A[Pemohon mengajukan ijin cuti ke Fakultas/Pascasarjana] --&gt; B[Fakultas/Pascasarjana mengusulkan ke Rektor]             B --&gt; C[Rektor mendisposisi ke BAKH]             C --&gt; D[BAKH memverifikasi dan memproses usulan cuti]             D --&gt; E[Petugas pelaksana menghubungi pemohon apabila surat cuti sudah selesai]           </pre>
3.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	10 hari kerja maksimal dari berkas yang diterima
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan biaya/ gratis
5.	<b>Produk pelayanan</b>	Surat Ijin Cuti Akademik
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan</b>	Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 109</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:humas@unud.ac.id">humas@unud.ac.id</a></li> </ol>

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Undang-undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Permendikbud Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Permendikbud Nomor 52 tAahun 2013 tentang rincian tugas unit kerja lingkungan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>7. SK Rektor Nomor 210/UN14/HK/2021 tentang Pedoman Akademik Universitas Udayana Tahun 2021</li> </ol>
2.	<b>Sarana, prasarana, dan atau fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC,meja,kursi tamu</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC,meja,kursi</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Raung penyimpanan dokumen</li> <li>5. Server</li> <li>6. Printer</li> <li>7. Pesawat Telepon</li> <li>8. Mesin Fotocopy</li> <li>9. Mesin Scanner</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan dan kebijakan tentang penerbitan surat ijin cuti akademik</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang alur pemrosesan pelayanan penerbitan surat ijin cuti akademik</li> <li>3. SDM yang memiliki ketelitian,kecekatan,kesabaran dan Integritas yang tinggi</li> </ol>
4..	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jendral</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
5.	<b>Jumlah pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang koordinator</li> <li>2. 1 (satu) orang sub koordinator</li> <li>3. 1 (satu) orang pelaksana</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
7.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

**STANDAR PELAYANAN  
PENERBITAN SURAT PENGAKTIFAN KEMBALI**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	1. Pengguna layanan menghubungi Bagian Akademik Fakultas atau Pascasarjana sesuai dengan Program Studi pengguna layanan. 2. Pengguna layanan memiliki Kartu Tanda Mahasiswa Universitas Udayana
2.	<b>Sistem, Mekanis dan Prosedur</b>	<pre>                     graph TD                         A[Pemohon mengajukan pengaktifan kembali ke Fakultas/Pascasarjana] --&gt; B[Fakultas/Pascasarjana mengusulkan ke Rektor]                         B --&gt; C[Rektor mendisposisi ke BAKH]                         C --&gt; D[BAKH memverifikasi dan memproses usulan pengaktifan kembali]                         D --&gt; E[Petugas pelaksana menghubungi pemohon apabila surat pengaktifan kembali sudah selesai]                     </pre>
3.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	10 hari kerja maksimal dari berkas yang diterima
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan biaya/ gratis
5.	<b>Produk pelayanan</b>	Surat pengaktifan kembali
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan</b>	Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut: 1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 109 2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361 3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:humas@unud.ac.id">humas@unud.ac.id</a>

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)**

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Undang-undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Permendikbud Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Permendikbud Nomor 52 tAahun 2013 tentang rincian tugas unit kerja lingkungan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>7. SK Rektor Nomor 210/UN14/HK/2021 tentang Pedoman Akademik Universitas Udayana Tahun 2021</li> </ol>
2.	<b>Sarana, prasarana, dan atau fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC,meja,kursi tamu</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC,meja,kursi</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Raung penyimpanan dokumen</li> <li>5. Server</li> <li>6. Printer</li> <li>7. Pesawat Telepon</li> <li>8. Mesin Fotocopy</li> <li>9. Mesin Scanner</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan dan kebijakan tentang penerbitan surat pengaktifan kembali</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang alur pemrosesan pelayanan penerbitan surat pengaktifan kembali</li> <li>3. SDM yang memiliki ketelitian,kecekatan,kesabaran dan Integritas yang tinggi</li> </ol>
4..	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jendral</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
5.	<b>Jumlah pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang koordinator</li> <li>2. 1 (satu) orang sub koordinator</li> <li>3. 1 (satu) orang pelaksana</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
7.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

**STANDAR PELAYANAN  
PENGANTIAN KRM DAN KTM YANG HILANG**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan mendatangi Bagian Akademik dan Statistik di gedung Rektorat Universitas Udayana.</li> <li>Pengguna layanan membawa slip pembayaran biaya pendidikan semester terakhir untuk yang mengusulkan penggantian Kartu Registrasi Mahasiswa (KRM)</li> <li>Pengguna layanan membawa surat keterangan kehilangan dari kepolisian untuk yang mengusulkan penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanis dan Prosedur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan yang mengusulkan penggantian Kartu Registrasi Mahasiswa (KRM) :           <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Pemohon datang ke BAKH dengan membawa slip pembayaran biaya pendidikan terakhir] --&gt; B[Pemohon mengisi buku tamu]     B --&gt; C[Petugas Pelaksana memverifikasi slip pembayaran dan memberikan KRM baru]     C --&gt; D[Pemohon mendapat KRM yang baru]           </pre> </div> </li> <li>Pengguna layanan yang mengusulkan penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) :           <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR     A[Pemohon datang ke Bank BNI dengan membawa surat kehilangan dari Kepolisian] --&gt; B[Petugas pelaksana memverifikasi berkas]     B --&gt; C[Pemohon akan dihubungi apabila KTM sudah jadi]           </pre> </div> </li> </ol>
3.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	1 (Satu) hari kerja maksimal dari berkas yang diterima
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Untuk penggantian KRM tidak dikenakan biaya/gratis</li> <li>Untuk penggantian KTM sesuai dengan peraturan yang berlaku di Bank BNI</li> </ol>
5.	<b>Produk pelayanan</b>	Kartu Registrasi Mahasiswa (KRM) dan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)

6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan</b>	Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 109</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:humas@unud.ac.id">humas@unud.ac.id</a></li> </ol>
----	---	---

#### B. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Undang-undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Permendikbud Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Permendikbud Nomor 52 tAahun 2013 tentang rincian tugas unit kerja lingkungan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>7. SK Rektor Nomor 210/UN14/HK/2021 tentang Pedoman Akademik Universitas Udayana Tahun 2021</li> </ol>
2.	<b>Sarana, prasarana, dan atau fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC,meja,kursi tamu</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC,meja,kursi</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Raung penyimpanan dokumen</li> <li>5. Server</li> <li>6. Printer</li> <li>7. Pesawat Telepon</li> <li>8. Mesin Fotocopy</li> <li>9. Mesin Scanner</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan dan kebijakan tentang penggantian Kartu Registrasi Mahasiswa (KRM) dan Kartu Tada Mahasiswa (KTM)</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang alur pemrosesan pelayanan penggantian Kartu Registrasi Mahasiswa (KRM) dan Kartu Tada Mahasiswa (KTM)</li> <li>3. SDM yang memiliki ketelitian,kecekatan,kesabaran dan Integritas yang tinggi</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jendral</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
5.	<b>Jumlah pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang koordinator</li> <li>2. 1 (satu) orang sub koordinator</li> <li>3. 1 (satu) orang pelaksana</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
7.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

**STANDAR PELAYANAN  
PENERBITAN SURAT IJIN PINDAH KULIAH DARI LUAR UNIVERSITAS UDAYANA**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang secara langsung ke bagian Akademik dan Statistik di Gedung Rektorat Universitas Udayana</li> <li>Pengguna layanan memiliki Kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor dan lain-lain)</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanis dan Prosedur</b>	<pre> graph TD     A[Pemohon mengajukan Ijin Pindah ke UNUD kepada Rektor] --&gt; B[Rektor mendisposisi ke BAKH]     B --&gt; C[BAKH bersurat ke Fakultas yang dituju untuk mohon pertimbangan]     C --&gt; D[Petugas memproses Permohonan Ijin Pindah ke UNUD sesuai dengan jawaban Fakultas tujuan]     D --&gt; E[Petugas menghubungi pemohon apabila Surat Ijin Pindah sudah selesai]     </pre> <p>Pemohon mengajukan Ijin Pindah ke UNUD kepada Rektor</p> <p>Rektor mendisposisi ke BAKH</p> <p>BAKH bersurat ke Fakultas yang dituju untuk mohon pertimbangan</p> <p>Petugas memproses Permohonan Ijin Pindah ke UNUD sesuai dengan jawaban Fakultas tujuan</p> <p>Petugas menghubungi pemohon apabila Surat Ijin Pindah sudah selesai</p>
3.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	10 hari kerja maksimal dari berkas yang diterima
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan biaya/ gratis
5.	<b>Produk pelayanan</b>	Surat Ijin Pindah Kuliah dari Luar Universitas Udayana
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 109</li> <li>Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:humas@unud.ac.id">humas@unud.ac.id</a></li> </ol>

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>Undang-undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>Permendikbud Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>Permendikbud Nomor 52 tAahun 2013 tentang rincian tugas unit kerja lingkungan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi</li> <li>Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>SK Rektor Nomor 210/UN14/HK/2021 tentang Pedoman Akademik Universitas Udayana Tahun 2021</li> </ol>
----	--------------------	--

2.	<b>Sarana, prasarana, dan atau fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC,meja,kursi tamu</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC,meja,kursi</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Raung penyimpanan dokumen</li> <li>5. Server</li> <li>6. Printer</li> <li>7. Pesawat Telepon</li> <li>8. Mesin Fotocopy</li> <li>9. Mesin Scaner</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan dan kebijakan tentang penerbitan surat izin pindah kuliah dari luar Universitas Udayana</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang alur pemrosesan pelayanan penerbitan surat izin pindah kuliah dari luar Universitas Udayana</li> <li>3. SDM yang memiliki ketelitian,kecekatan,kesabaran dan Integritas yang tinggi</li> </ol>
4..	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jendral</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
5.	<b>Jumlah pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang koordinator</li> <li>2. 1 (satu) orang sub koordinator</li> <li>3. 3 (tiga) orang pelaksana</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
7.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

**STANDAR PELAYANAN  
PENDAFTARAN WISUDA**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna Layanan Mendaftar secara <i>online</i> melalui akun SIMAK masing-masing</li> <li>2. Pengguna Layanan mengisi seluruh isian pada laman dan <i>upload</i> persyaratan diantaranya :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bukti pembayaran biaya wisuda, khusus bagi mahasiswa jenjang Diploma dan Sarjana mulai angkatan tahun 2012 yang sudah menggunakan sistem Uang Kuliah Tunggal (UKT) tidak dikenakan kewajiban pembayaran wisuda.</li> <li>- Pas photo berwarna dengan latar belakang biru (kode warna RGB:#0016e3) dengan ketentuan :                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pria menggunakan pakaian PSR (Jas formal berwarna gelap lengkap dengan kemeja putih beserta dasi), rambut tertata rapi dan tidak menggunakan aksesoris pada wajah seperti kacamata, anting atau lainnya.</li> <li>b. Wanita menggunakan pakaian nasional (model kebaya kartini, kerah berbentuk "V", tidak berbahan brokat), rambut tertata rapi serta tidak menutup telinga dan tidak menggunakan aksesoris pada wajah seperti kacamata, anting atau lainnya. Untuk mahasiswi yang menggunakan hijab dimohon untuk tidak menggunakan hijab variasi.</li> </ol> </li> <li>- Foto copy ijazah terakhir yang sudah dilegalisir</li> <li>- Sertifikat Pengenalan Kehidupan Kampus Mahasiswa Baru (PKKMB) bagi mahasiswa jenjang Diploma dan Sarjana</li> </ul> </li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan menginput data melalui menu Sistem Informasi akademik (SIMAK) dengan alamat laman : <a href="https://imissu.unud.ac.id/ServiceLoginAuth">https://imissu.unud.ac.id/ServiceLoginAuth</a> dengan user dan akun yang dimiliki oleh masing-masing pengguna layanan</li> <li>2. Pengguna layanan yang wajib membayar biaya wisuda melakukan pembayaran</li> <li>3. Pengguna layanan melakukan <i>upload</i> berkas sesuai dengan yang dipersyaratkan</li> <li>4. Pengguna layanan menunggu validasi dari Fakultas/Pascasarjana maupun dari Bagian Akademik dan Statistik</li> </ol>
3.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	10 (sepuluh) hari kerja maksimal dari data yang diinput dan berkas yang diupload ke sistem SIMAK
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa jenjang Diploma dan Sarjana mulai angkatan angkatan tahun 2012 yang sudah menggunakan sistem Uang Kuliah Tunggal (UKT) tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>2. Mahasiswa jenjang Profesi, Spesialis, Magister, Doktor dan Mahasiswa jenjang Diploma serta Sarjana dibawah angkatan 2012 yang belum menggunakan sistem Uang Kuliah Tunggal (UKT) dikenakan biaya sebesar : Rp.900.000 (Sembilan Ratus Ribu Rupiah)</li> </ol>

<b>5.</b>	<b>Produk pelayanan</b>	Tanda Bukti pendaftaran wisuda serta data Wisudawan
<b>6.</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 109</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:humas@unud.ac.id">humas@unud.ac.id</a></li> </ol>

### **B. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Undang-undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Permendikbud Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Permendikbud Nomor 52 tAahun 2013 tentang rincian tugas unit kerja lingkungan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>7. SK Rektor Nomor 210/UN14/HK/2021 tentang Pedoman Akademik Universitas Udayana Tahun 2021</li> </ol>
<b>2.</b>	<b>Sarana, prasarana, dan atau fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang kerja ber-AC,meja,kursi tamu</li> <li>2. Komputer dengan akses internet</li> <li>3. Raung penyimpanan dokumen</li> <li>4. Server</li> <li>5. Printer</li> <li>6. Pesawat Telepon</li> <li>7. Mesin Fotocopy</li> <li>8. Mesin Scanner</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan dan kebijakan tentang pendaftaran wisuda</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang alur pemrosesan pelayanan pendaftaran wisuda</li> <li>3. SDM yang memiliki kemampuan dalam mengoperasikan program pendaftaran wisuda</li> <li>4. SDM yang memiliki ketelitian,kecekatan,kesabaran dan Integritas yang tinggi</li> </ol>
<b>4..</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jendral</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang koordinator</li> <li>2. 3 (tiga) orang sub koordinator</li> <li>3. 13 (tiga belas) orang pelaksana</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
<b>7.</b>	<b>Jaminan keamanan</b>	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan

	<b>dan keselamatan pelayanan</b>	
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

**STANDAR PELAYANAN  
PENERBITAN SURAT PENGGANTI DAN PENGUAT IJAZAH**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang secara langsung ke bagian akademik fakultas atau Pascasarjana sesuai dengan Program Studi pengguna layanan.</li> <li>Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor dan lain-lain)</li> <li>Untuk penerbitan Surat Pengganti Ijazah, Pengguna Layanan membawa surat keterangan hilang dari kepolisian dan Fotocopy Ijazah</li> <li>Untuk penerbitan Surat Penguat Ijazah, Pengguna Layanan membawa Akte Kelahiran atau Ijazah sebelumnya dan Fotocopy Ijazah Unud</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanis dan Prosedur</b>	 <p>Pengguna Layanan → Menunjukkan Identitas → Mengisi Buku Tamu</p> <p>Pelaksana Memeriksa Berkas → Pengguna Layanan akan dihubungi apabila Surat Pengganti/Penguat Ijazah sudah selesai.</p>
3.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	10 hari kerja maksimal dari berkas yang diterima
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan biaya/ gratis
5.	<b>Produk pelayanan</b>	Surat keterangan Pengganti Ijazah/ Penguat ijazah
6.	<b>Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 109</li> <li>Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:humas@unud.ac.id">humas@unud.ac.id</a></li> </ol>

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Undang-undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Permendikbud Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Permendikbud Nomor 52 tAahun 2013 tentang rincian tugas unit kerja lingkungan Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>7. SK Rektor Nomor 210/UN14/HK/2021 tentang Pedoman Akademik Universitas Udayana Tahun 2021</li> </ol>
2.	<b>Sarana, prasarana, dan atau fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC,meja,kursi tamu</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC,meja,kursi</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Raung penyimpanan dokumen</li> <li>5. Server</li> <li>6. Printer</li> <li>7. Pesawat Telepon</li> <li>8. Mesin Fotocopy</li> <li>9. Mesin Scaner</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan peraturan dan kebijakan tentang penerbitan surat pengganti dan penguat ijazah</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang alur pemrosesan pelayanan penerbitan surat pengganti dan penguat ijazah</li> <li>3. SDM yang memiliki ketelitian,kecekatan,kesabaran dan Integritas yang tinggi</li> </ol>
4..	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat Jendral</li> <li>3. Dilaksanakan secara kontinyu</li> <li>4. Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi</li> </ol>
5.	<b>Jumlah pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang koordinator</li> <li>2. 1 (satu) orang sub koordinator</li> <li>3. 3 (tiga) orang pelaksana</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
7.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

**STANDAR PELAYANAN  
NOTA KESEPAHAMAN/MEMORANDUM OF UNDERSTANDING DAN PERJANJIAN  
KERJASAMA/MEMORANDUM OF AGREEMENT  
KERJA SAMA DALAM DAN LUAR NEGERI**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kejelasan status hukum dari calon mitra kerja sama</li> <li>2. Calon mitra kerja memiliki kualifikasi yang baik (<i>track record</i> yang baik)</li> <li>3. Nilai strategis dari calon mitra kerja</li> <li>4. Dukungan manajemen yang handal dari calon mitra kerja</li> <li>5. Karakteristik dan aspek etika dari calon mitra kerja</li> <li>6. Kompatibilitas dalam aspirasi, tujuan dan minat dari calon mitra kerja,</li> <li>7. Kompatibilitas dalam aspek budaya dari calon mitra kerja</li> <li>8. Ketersediaan sumberdaya dari calon mitra kerja</li> <li>9. Ketersediaan dalam menanggung resiko secara bersama</li> <li>10. Kesediaan dan kemudahan dalam hal bertukar dan berbagi informasi</li> <li>11. Calon mitra kerja memiliki komitmen yang baik dan kesediaan serta saling percaya</li> <li>12. Adanya nilai-nilai strategis yang dapat dibangun oleh kedua belah pihak</li> <li>13. Adanya kesepakatan terhadap aturan, kebijakan dan ukuran dalam menjalin dan melaksanakan kerja sama</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mitra Kerja Sama mengajukan surat permohonan/inisiasi kerja sama atau pengajuan tindaklanjut kerjasama (Perjanjian Kerjasama/Memorandum of Agreement) secara langsung/atau melalui Dekan/Direktur/Lembaga yang diteruskan ke Rektor.</li> <li>2. Mitra/Unit Kerja menunggu jawaban dari pimpinan Universitas/Rektor.</li> <li>3. Mitra menerima surat balasan untuk berkoordinasi dengan Biro Akademik, Kerja Sama dan Humas (Bagian Kerjasama)</li> <li>4. Mitra melakukan koordinasi dengan Bagian Kerjasama (Dalam Negeri atau Luar Negeri) untuk penyusunan naskah dan tahapan pelaksanaan penandatanganan</li> </ol>

		<p>Nota Kesepahaman atau PKS/MOA.</p> <p>5. Penandatanganan Nota Kesepahaman/MOU atau PKS/MOA Para Pihak.</p> <p>6. Mitra menerima Dokumen Nota Kesepahaman/MOU atau PKS/MOA.</p>
4.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	20 (dua) puluh hari kerja.
5.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan Biaya
6.	<b>Produk Pelayanan</b>	Naskah Nota Kesepahaman/MOU atau Perjanjian Kerja Sama/MOA
7.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 210</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:kerjasama@unud.ac.id">kerjasama@unud.ac.id</a></li> <li>• <a href="mailto:cooperation@unud.ac.id">cooperation@unud.ac.id</a></li> </ul> </li> </ol>

#### B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepmendiknas R.I Nomor: 0450/O/1992 tentang Statuta Universitas Udayana.</li> <li>2. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana.</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2014 tentang Kerja Sama Perguruan Tinggi.</li> <li>4. Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2018 tentang Prosedur Operasional Baku Kerjasama Akademik dan Non-Akademik.</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Scanner</li> <li>6. Pesawat Telpon</li> <li>7. Tempat penyimpanan dokumen/arsip</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan S1</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang administrasi/manajemen kerjasama</li> <li>3. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi</li> <li>4. SDM yang memiliki keterampilan dalam mengevaluasi bidang kerja sama</li> <li>5. SDM yang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan</li> <li>6. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan (mitra kerja sama dalam dan luar negeri)</li> <li>7. SDM yang rajin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Koordinator dan Sub Koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator 1 orang</li> <li>2. Sub Koordinator 1 orang</li> <li>3. Staf pelaksana Subbagian Kerjasama Dalam Negeri (2 orang) dan Staf pelaksana Subbagian Kerjasama Luar Negeri (2 orang).</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan Layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi di bidangnya dan memberikan pelayanan Nota Kesepahaman dengan komunikasi terbuka, dan transparan.</li> </ol>
7.	<b>Jaminan</b>	Nota Kesepahaman/MOU yang diterbitkan/ditanda tangani dijamin

	<b>Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN  
IZIN BELAJAR MAHASISWA ASING**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>Untuk Permohonan Pengajuan Izin Belajar Baru:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari Dekan/Direktur Pascasarjana</li> <li>2. Pasport</li> <li>3. Ijazah dan Transkrip</li> <li>4. Curriculum Vitae (termasuk alamat asal)</li> <li>5. Surat Jaminan Keuangan/<i>Financial Guarantee</i></li> <li>6. Surat Keterangan Sehat/<i>Medical Statement</i></li> <li>7. Surat Penerimaan / <i>Letter of Acceptance</i></li> <li>8. Pasphoto 4x6 = 2 lembar</li> </ol> <p>Untuk Permohonan Perpanjangan Izin Belajar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari Dekan/Direktur Pascasarjana</li> <li>2. Pasport</li> <li>3. Ijazah dan Tranaskrip</li> <li>4. Curriculum Vitae (termasuk alamat asal)</li> <li>5. Surat Jaminan Keuangan/<i>Financial Statement</i></li> <li>6. Surat Keterangan Sehat/<i>Medical Statement</i></li> <li>7. Transkrip Akademik (Kredit yang telah ditempuh sebelumnya)</li> <li>8. Pasphoto 4x6 = 2 lembar</li> <li>9. KITAS, SKLD</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Mahasiswa Mengajukan Permohonan Penerbitan Surat Izin Belajar] --&gt; B[Fakultas/Pascasarjana/KUI Konfirmasi kelengkapan berkas untuk penerbitan Surat Izin Belajar ke BAKH]     B --&gt; C[BAKH Pengajuan Izin Belajar Mahasiswa Asing di Proses oleh Subbagian Kerjasama Luar Negeri]     C --&gt; D[Mahasiswa Menerima Surat Izin Belajar]     D --&gt; A           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa mengajukan Permohonan Penerbitan Surat Izin Belajar melalui Fakultas/Pascasarjana/KUI.</li> <li>2. Mahasiswa/Unit kerja pemohon berkoordinasi dengan Biro Akademik Kerjasama dan Humas (Bagian Kerja Sama dan Humas) untuk konfirmasi kelengkapan berkas untuk penerbitan Surat Izin Belajar.</li> <li>3. Sub Bagian Kerjasama Luar Negeri melakukan proses pengajuan Izin Belajar Mahasiswa Asing melalui Layanan Belajar Mahasiswa Asing <a href="https://izinbelajar.kemdikbud.go.id/">https://izinbelajar.kemdikbud.go.id/</a></li> <li>4. Mahasiswa menunggu penerbitan Surat Izin Belajar.</li> <li>5. Mahasiswa menerima Surat Izin Belajar.</li> </ol>
4.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	14 hari kerja.
5.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan Biaya
6.	<b>Produk Pelayanan</b>	Surat Izin Belajar
7.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 Ext.</li> </ol>

		<p>110, 210</p> <p>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</p> <p>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:kerjasama@unud.ac.id">kerjasama@unud.ac.id</a></p>
--	--	--

#### **B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 25 Tahun 2007 tentang persyaratan dan prosedur bagi warga Negara asing untuk menjadi mahasiswa pada perguruan tinggi di Indonesia.</li> <li>2. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana.</li> <li>3. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Penerbitan Student Visa dan Cap Student Visa</li> <li>4. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 60/DIKTI/Kep/2000 tentang Petunjuk Pelaksanaan Persyaratan dan prosedur izin belajar bagi calon mahasiswa warga negara asing yang akan mengikuti pendidikan pada perguruan tinggi di Indonesia.</li> </ol>
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Scanner</li> <li>6. Pesawat Telpon</li> <li>7. Tempat penyimpanan dokumen/arsip</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan S1</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang administrasi</li> <li>3. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi</li> <li>4. SDM yang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan</li> <li>5. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>6. SDM yang rajin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Koordinator dan Sub Koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator 1 orang</li> <li>2. Sub Koordinator 1 orang</li> <li>3. Staf pelaksana Subbagian Kerjasama Luar Negeri (2 orang)</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan Layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi di bidangnya dalam memberikan pelayanan Surat Permohonan Izin Belajar Mahasiswa Asing dengan komunikasi terbuka, dan transparan.</li> </ol>
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Surat Pengantar Pengajuan Izin Belajar yang diterbitkan/ditandatangani dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN PERMOHONAN  
PENGAJUAN VISA KUNJUNGAN SOSIAL BUDAYA (VKSB)  
BAGI TENAGA ASING/MAHASISWA ASING**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Passport</li> <li>Bukti diterima di Universitas Udayana berupa: <ul style="list-style-type: none"> <li>Surat Undangan bagi tenaga asing</li> <li>Letter of Acceptance bagi mahasiswa asing</li> </ul> </li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<pre> graph TD     A[Pemohon Mengirim Surat Permohonan] --&gt; B[Fakultas/Pascasarjana/KUI Surat Permohonan Diteruskan ke BAKHM]     B --&gt; C[BAKH Usulan Pengajuan Visa di Proses oleh Subbagian Kerjasama Luar Negeri]     C --&gt; D[Kedutaan Besar/Konsulat Jenderal RI Menerima Surat Rekomendasi pengajuan VKSB dari Subbagian Kerjasama Luar Negeri Unud]     D --&gt; E[Pemohon Menerima Surat Rekomendasi pengajuan VKSB]     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengirimkan surat permohonan melalui Fakultas/Pascasarjana/KUI dilengkapi dengan persyaratan.</li> <li>Usulan pengajuan Visa diproses di Biro Akademik, Kerjasama dan Humas (Subbagian Kerjasama Luar Negeri).</li> <li>Subbagian Kerjasama Luar Negeri menyampaikan surat Rekomendasi pengajuan VKSB ke Kedutaan Besar/Konsulat Jenderal RI di luar negeri kepada pemohon</li> <li>Pemohon menerima Surat Rekomendasi pengajuan VKSB</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	5 lima) hari kerja.
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak ada biaya yang ditimbulkan dalam Surat Pengantar Permohonan Visa
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Surat Rekomendasi/Pengajuan Permohonan Visa VKSB
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 210</li> <li>Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li><a href="mailto:kerjasama@unud.ac.id">kerjasama@unud.ac.id</a></li> <li><a href="mailto:cooperation@unud.ac.id">cooperation@unud.ac.id</a></li> </ul> </li> </ol>

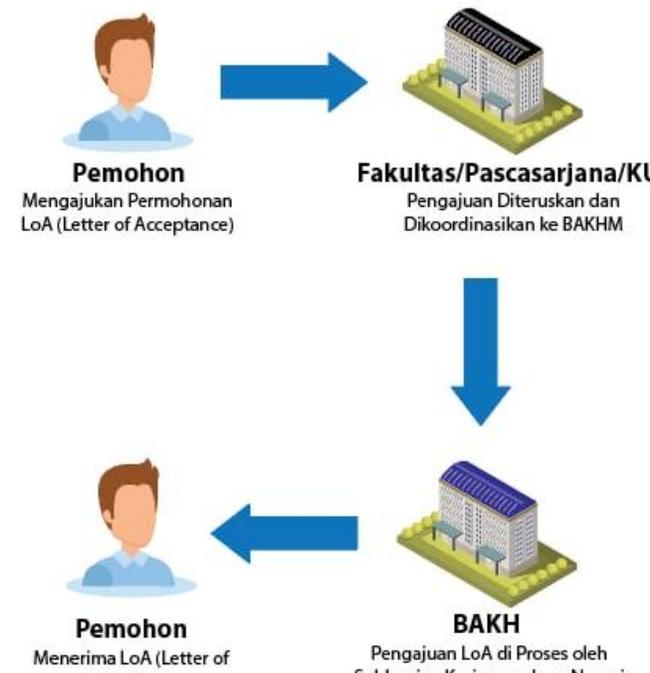
**B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 60/DIKTI/Kep/2000 tentang Petunjuk Pelaksanaan Persyaratan dan prosedur Izin Belajar bagi calon mahasiswa WNA yang akan mengikuti pendidikan di Indonesia.</li> <li>Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (“UU Keimigrasian”), visa adalah keterangan tertulis yang diberikan pejabat berwenang yang memuat persetujuan bagi orang asing</li> </ol>
----	--------------------	--

		<p>untuk melakukan perjalanan ke wilayah Indonesia atau dasar pemberian izin tinggal.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Tahun 2007 tentang persyaratan dan prosedur bagi WNA untuk menjadi mahasiswa pada perguruan tinggi di Indonesia.</li> <li>Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana.</li> </ol>
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu</li> <li>Ruang kerja ber-AC</li> <li>Komputer dengan akses internet</li> <li>Printer</li> <li>Scanner</li> <li>Pesawat Telpon</li> <li>Tempat penyimpanan dokumen/arsip</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Kualifikasi pendidikan S1</li> <li>SDM yang memiliki pengetahuan tentang administrasi/manajemen kerjasama</li> <li>SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi</li> <li>SDM yang memiliki keterampilan dalam mengevaluasi bidang administrasi.</li> <li>SDM yang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan.</li> <li>SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan (mitra kerja sama dalam dan luar negeri)</li> <li>SDM yang rajin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Supervisi dari Koordinator dan Sub Koordinator</li> <li>Pengawasan dari atasan yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Koordinator 1 orang</li> <li>Sub Koordinator 1 orang</li> <li>Staf pelaksana Subbagian Kerjasama Luar Negeri (2 orang)</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pelaksanaan Layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.</li> <li>Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi di bidangnya dan memberikan pelayanan Surat Permohonan Visa dengan komunikasi terbuka, dan transparan.</li> </ol>
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Surat Permohonan Visa yang diterbitkan/ditanda tangani dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN  
LETTER OF ACCEPTENCE (LoA) MAHASISWA ASING**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	1. Surat Pengantar dari Dekan/Pasca/Kantor Urusan International (KUI) 2. Data Diri mahasiswa Asing (asal universitas; negara).
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;">  <pre>                     graph TD                         A[Pemohon Mengajukan Permohonan LoA (Letter of Acceptance)] --&gt; B[Fakultas/Pascasarjana/KUI Pengajuan Diteruskan dan Dikoordinasikan ke BAKHM]                         B --&gt; C[BAKH Pengajuan LoA di Proses oleh Subbagian Kerjasama Luar Negeri]                         C --&gt; D[Pemohon Menerima LoA (Letter of Acceptance)]                     </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fakultas/Pascasarjana/KUI mengajukan penerbitan Surat Keterangan Diterima Belajar/Letter of Acceptance (LoA).</li> <li>2. Unit kerja pemohon berkoordinasi dengan Biro Akademik Kerjasama dan Humas (Subbagian Kerjasama Luar Negeri) untuk konfirmasi kelengkapan berkas untuk penerbitan Surat Keterangan Diterima Belajar di Universitas Udayana/Letter of Acceptance (LoA).</li> <li>3. Unit kerja pengusul/mahasiswa menunggu poses penerbitan LoA.</li> <li>4. Unit Kerja/Mahasiswa menerima LoA.</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	<i>Letter of Acceptance</i> diproses dan diterbitkan dalam waktu 5 (lima) hari kerja.
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan Biaya
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	<i>Letter of Acceptance</i> Mahasiswa Asing
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 210</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:kerjasama@unud.ac.id">kerjasama@unud.ac.id</a></li> <li>• <a href="mailto:cooperation@unud.ac.id">cooperation@unud.ac.id</a></li> </ul> </li> </ol>

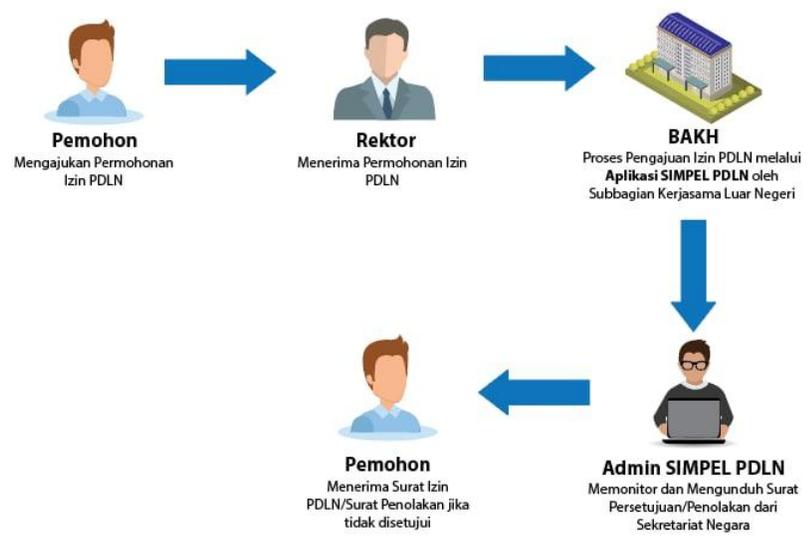
**B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

1.	<b>Dasar Hukum</b>	1. Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2018 tentang Prosedur Operasional Baku Kerjasama Akademik dan Non-Akademik
----	--------------------	--

2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Scanner</li> <li>6. Pesawat Telpon</li> <li>7. Tempat penyimpanan dokumen/arsip</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan S1</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang administrasi mahasiswa asing</li> <li>3. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi</li> <li>4. SDM yang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan</li> <li>5. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan, mitra dalam dan luar negeri.</li> <li>6. SDM yang rajin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Koordinator dan Sub Koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator 1 orang</li> <li>2. Sub Koordinator 1 orang</li> <li>3. Staf pelaksana Subbagian Kerjasama Luar Negeri (2 orang)</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan Layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi di bidangnya dan memberikan pelayanan Letter of Acceptance Mahasiswa Asing dengan komunikasi terbuka, dan transparan.</li> </ol>
7.	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<p><i>Letter of Acceptance</i> Mahasiswa Asing yang diterbitkan/ditandatangani dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.</p>
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	<p>Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.</p>

**STANDAR PELAYANAN  
IZIN PERJALANAN DINAS LUAR NEGERI (PDLN)**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p><b>Untuk kunjungan singkat:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari Dekan/Pascasarjana/Unit kerja ke Rektor</li> <li>2. Surat undangan dari pihak LN</li> <li>3. Daftar riwayat hidup singkat PDLN</li> <li>4. Photo Copy Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>5. Surat jaminan biaya</li> <li>6. Jadwal/Agenda kegiatan selama di Luar Negeri</li> </ol> <p><b>Untuk Tugas Belajar:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar dari Dekan</li> <li>2. Surat undangan/invitation</li> <li>3. Letter of Acceptance (LoA)</li> <li>4. Daftar riwayat hidup singkat PDLN</li> <li>5. Surat Perjanjian Tugas Belajar bermeterai tanda tangan atasan</li> <li>6. Surat jaminan biaya</li> <li>7. Photo Copy KTP</li> <li>8. SK Kepegawaian/SK PNS</li> <li>9. Photo Copy KARPEG (untuk PNS)</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;">  </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rektor menerima permohonan Izin PDLN.</li> <li>2. BAKH (Subbagian Kerjasama Luar Negeri) melakukan proses pengajuan Izin PDLN melalui <i>Focal Point</i> ke Kemdikbud, Riset dan Teknologi melalui Aplikasi SIMPEL (<a href="http://simple.setneg.go.id">simple.setneg.go.id</a>)</li> <li>3. Admin SIMPEL PDLN (Subbagian Kerjasama Luar Negeri) memonitor pengajuan Izin PDLN secara online melalui laman <a href="http://setneg.go.id">http://setneg.go.id</a></li> <li>4. Admin SIMPEL PDLN (Subbagian Kerjasama Luar Negeri) mengunduh Surat Persetujuan/Penolakan dari Sekretariat Negara yang melalui SIMPEL.</li> <li>5. Admin SIMPEL PDLN (Subbagian Kerjasama Luar Negeri) Menyerahkan Surat Izin PDLN kepada Pemohon/Menyerahkan Surat Penolakan apabila tidak disetujui.</li> </ol>
4.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Surat Pengantar Rektor dan proses Izin ke Setneg selesai dalam rentang waktu 21 hari kerja. Izin diproses online melalui <a href="https://simpl.setneg.go.id/">https://simpl.setneg.go.id/</a> dan dapat dipantau melalui <a href="http://setneg.go.id">http://setneg.go.id</a>
5.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan Biaya
6.	<b>Produk Pelayanan</b>	Surat Izin PDLN
7.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 210</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada:</li> </ol>

		<p>Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas  Universitas Udayana  Gedung Rektorat Unud, Lt.1  Jl. Raya Kampus Unud  Jimbaran-Bali, 80361</p> <p>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke:  <a href="mailto:kerjasama@unud.ac.id">kerjasama@unud.ac.id</a></p>
--	--	---

#### **B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. PP No. 45 tahun 2013 tentang Tata Cara Pelaksanaan APBD</li> <li>2. Intruksi Presiden No. 11 tahun 2005 tentang Perjalanan Dinas Luar Negeri</li> <li>3. Permen Setneg No. 11 tahun 2008 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penanganan Administrasi Perjalanan Dinas Luar Negeri;</li> <li>4. PMK No, 164 tahun 2015 tentang Tata Cara Pelaksanaan PDLN;</li> <li>5. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 181/PMK.OS/2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 164/PMK.OS/2015 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Menimbang Perjalanan Dinas Luar Negeri.</li> <li>6. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana.</li> </ol>
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Scanner</li> <li>6. Pesawat Telpon</li> <li>7. Tempat penyimpanan dokumen/arsip</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan S1</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang administrasi</li> <li>3. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi</li> <li>4. SDM yang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan</li> <li>5. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak</li> <li>6. SDM yang rajin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Koordinator dan Sub Koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator 1 orang</li> <li>2. Sub Koordinator 1 orang</li> <li>3. Staf pelaksana Subbagian Kerjasama Luar Negeri (2 orang)</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan Layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi di bidangnya dan memberikan pelayanan Surat Permohonan Izin Setneg dengan komunikasi terbuka, dan transparan.</li> </ol>
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Surat Pengantar SETNEG diterbitkan/ditanda tangani dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN  
MUTASI ALAMAT MAHASISWA ASING**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	1. Surat pengajuan dari Fakultas/Pascasarjana/Kantor Urusan Internasional 2. Photo Copy KTP Penjamin 3. Surat Keterangan Tempat Tinggal dari Kepala Desa
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> <pre>                     graph TD                         A["<b>Pemohon</b> Mengajukan Permohonan Mutasi Alamat"] --&gt; B["<b>Fakultas/Pascasarjana/KUI</b> Permohonan Diteruskan dan Dikoordinasikan ke BAKH"]                         B --&gt; C["<b>BAKH</b> Usulan Permohonan Mutasi Alamat ke Kantor Imigrasi di Proses oleh Subbagian Kerjasama Luar Negeri"]                         C --&gt; D["<b>Pemohon</b> Menerima Surat Pengajuan Mutasi Alamat dari Universitas Udayana"]                     </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa mengajukan Permohonan Mutasi Alamat melalui Fakultas/Pascasarjana/KUI.</li> <li>Mahasiswa/Unit kerja pemohon berkoordinasi dengan Subbagian Kerjasama Luar Negeri, BAKH untuk konfirmasi kelengkapan berkas untuk pengajuan Mutasi Alamat.</li> <li>Sub Bagian Kerjasama Luar Negeri memproses surat pengajuan mutasi alamat yang ditujukan kepada Kantor Imigrasi.</li> <li>Mahasiswa menunggu penerbitan Surat permohonan Mutasi Alamat.</li> <li>Mahasiswa menerima Surat Pengajuan Mutasi Alamat.</li> </ol>
4.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	5 hari kerja
5.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan Biaya
6.	<b>Produk Pelayanan</b>	Surat Pengajuan Mutasi Alamat
7.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 Ext. 110, 210</li> <li>Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:kerjasama@unud.ac.id">kerjasama@unud.ac.id</a></li> </ol>

**B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

1.	<b>Dasar Hukum</b>	1. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 25 Tahun 2007 tentang persyaratan dan prosedur bagi warga Negara asing untuk menjadi mahasiswa pada perguruan tinggi di Indonesia. 2. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor
----	--------------------	---

		<p>30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana.</p> <p>3. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Penerbitan Student Visa dan Cap Student Visa</p> <p>4. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 60/DIKTI/Kep/2000 tentang Petunjuk Pelaksanaan Persyaratan dan prosedur izin belajar bagi calon mahasiswa warga negara asing yang akan mengikuti pendidikan pada perguruan tinggi di Indonesia.</p>
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/dan atau Fasilitas</b>	<p>1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu</p> <p>2. Ruang kerja ber-AC</p> <p>3. Komputer dengan akses internet</p> <p>4. Printer</p> <p>5. Scanner</p> <p>6. Pesawat Telpon</p> <p>7. Tempat penyimpanan dokumen/arsip</p>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<p>1. Kualifikasi pendidikan S1</p> <p>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang administrasi</p> <p>3. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi</p> <p>4. SDM yang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan</p> <p>5. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik</p> <p>6. SDM yang rajin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan</p>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<p>1. Supervisi dari Koordinator dan Sub Koordinator</p> <p>2. Pengawasan dari atasan yang dilakukan secara berjenjang</p>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<p>1. Koordinator 1 orang</p> <p>2. Sub Koordinator 1 orang</p> <p>3. Staf pelaksana Subbagian Kerjasama Luar Negeri (2 orang)</p>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<p>1. Pelaksanaan Layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan</p> <p>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi di bidangnya dalam memberikan pelayanan pengajuan ITAS kepada Mahasiswa Asing dengan komunikasi terbuka, dan transparan.</p>
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Surat Pengantar Pengajuan Izin Belajar yang diterbitkan/ditandatangani dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN  
PENGAJUAN IZIN TINGGAL TERBATAS (ITAS)**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengajuan dari Fakultas/Pascasarjana/Kantor Urusan Internasional</li> <li>2. Izin Belajar</li> <li>3. Photo Copy Passport</li> <li>4. Photo Copy KTP</li> <li>5. Photo Copy KK Penjamin</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<p>The diagram illustrates the process flow for ITAS application. It starts with the 'Pemohon' (Applicant) submitting the application to 'Fakultas/Pascasarjana/KUI' (Faculty/Postgraduate/Study Center). The application is then forwarded to 'BAKH' (Biro Akademik Kerjasama dan Humas) for processing. Finally, the 'Pemohon' receives the 'Surat Permohonan ITAS dan Surat Jaminan ITAS' (ITAS Application Letter and ITAS Guarantee Letter) from Universitas Udayana.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa mengajukan Permohonan ITAS melalui Fakultas/Pascasarjana/KUI.</li> <li>2. Mahasiswa/Unit kerja pemohon berkoordinasi dengan Biro Akademik Kerjasama dan Humas untuk konfirmasi kelengkapan berkas untuk pengajuan ITAS.</li> <li>3. Sub Bagian Kerjasama Luar Negeri memproses surat permohonan ITAS dan Surat Jaminan ITAS yang ditujukan kepada Kantor Imigrasi.</li> <li>4. Mahasiswa menunggu penerbitan Surat Permohonan dan Surat Jaminan Pengajuan ITAS.</li> <li>5. Mahasiswa menerima Surat Permohonan dan Surat Jaminan Pengajuan ITAS.</li> </ol>
4.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	5 hari kerja
5.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan Biaya
6.	<b>Produk Pelayanan</b>	Surat Permohonan ITAS dan Surat Jaminan ITAS
7.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 Ext. 110, 210</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:kerjasama@unud.ac.id">kerjasama@unud.ac.id</a></li> </ol>

**B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 25 Tahun 2007 tentang persyaratan dan prosedur bagi warga Negara asing untuk menjadi mahasiswa pada perguruan tinggi di Indonesia.</li> <li>2. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana.</li> <li>3. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Penerbitan Student Visa dan Cap Student Visa</li> </ol>
----	--------------------	--

		4. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 60/DIKTI/Kep/2000 tentang Petunjuk Pelaksanaan Persyaratan dan prosedur izin belajar bagi calon mahasiswa warga negara asing yang akan mengikuti pendidikan pada perguruan tinggi di Indonesia.
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Scanner</li> <li>6. Pesawat Telpon</li> <li>7. Tempat penyimpanan dokumen/arsip</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan S1</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang administrasi</li> <li>3. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi</li> <li>4. SDM yang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan</li> <li>5. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>6. SDM yang rajin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Koordinator dan Sub Koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator 1 orang</li> <li>2. Sub Koordinator 1 orang</li> <li>3. Staf pelaksana Subbagian Kerjasama Luar Negeri (2 orang)</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan Layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi di bidangnya dalam memberikan pelayanan pengajuan ITAS kepada Mahasiswa Asing dengan komunikasi terbuka, dan transparan.</li> </ol>
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Surat Pengantar Pengajuan Izin Belajar yang diterbitkan/ditandatangani dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN  
MUTASI PASSPORT MAHASISWA ASING**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengajuan dari Fakultas/Pascasarjana/Kantor Urusan Internasional</li> <li>2. Photo Copy Passport Baru dan Foto Copy Passport Lama</li> <li>3. Photo Copy KTP Penjamin</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pemohon Mengajukan Permohonan Mutasi Passport] --&gt; B[Fakultas/Pascasarjana/KUI Permohonan Diteruskan dan Dikoordinasikan ke BAKH]     B --&gt; C[BAKH Usulan Pengajuan Mutasi Passport ke Kantor Imigrasi di Proses oleh Subbagian Kerjasama Luar Negeri]     C --&gt; D[Pemohon Menerima Surat Pengajuan Mutasi Passport dari Universitas Udayana]     D --&gt; A           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa mengajukan Permohonan Mutasi Pasport melalui Fakultas/Pascasarjana/KUI.</li> <li>2. Mahasiswa/Unit kerja pemohon berkoordinasi dengan Biro Akademik Kerjasama dan Humas untuk konfirmasi kelengkapan berkas untuk pengajuan Mutasi Passport.</li> <li>3. Sub Bagian Kerjasama Luar Negeri memproses surat pengajuan mutasi Passport yang ditujukan kepada Kantor Imigrasi.</li> <li>4. Mahasiswa menunggu penerbitan Surat permohonan Pengajuan Mutasi Passport</li> <li>5. Mahasiswa menerima Surat Pengajuan Mutasi Passport</li> </ol>
4.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	5 hari kerja
5.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dikenakan Biaya
6.	<b>Produk Pelayanan</b>	Surat Permohonan Mutasi Passport
7.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 Ext. 110, 210</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Kepala Biro Akademik, Kerjasama dan Humas Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.1 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:kerjasama@unud.ac.id">kerjasama@unud.ac.id</a></li> </ol>

**B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional nomor 25 Tahun 2007 tentang persyaratan dan prosedur bagi warga Negara asing untuk menjadi mahasiswa pada perguruan tinggi di Indonesia.</li> <li>2. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana.</li> <li>3. Peraturan Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Penerbitan Student Visa</li> </ol>
----	--------------------	---

		<p>dan Cap Student Visa</p> <p>4. Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Nomor 60/DIKTI/Kep/2000 tentang Petunjuk Pelaksanaan Persyaratan dan prosedur izin belajar bagi calon mahasiswa warga negara asing yang akan mengikuti pendidikan pada perguruan tinggi di Indonesia.</p>
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Scanner</li> <li>6. Pesawat Telpon</li> <li>7. Tempat penyimpanan dokumen/arsip</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan S1</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang administrasi</li> <li>3. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi</li> <li>4. SDM yang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan</li> <li>5. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik</li> <li>6. SDM yang rajin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Koordinator dan Sub Koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator 1 orang</li> <li>2. Sub Koordinator 1 orang</li> <li>3. Staf pelaksana Subbagian Kerjasama Luar Negeri (2 orang)</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan Layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi di bidangnya dalam memberikan pelayanan pengajuan ITAS kepada Mahasiswa Asing dengan komunikasi terbuka, dan transparan.</li> </ol>
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Surat Pengantar Pengajuan Izin Belajar yang diterbitkan/ditandatangani dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN  
PENGELOLAAN INFORMASI DAN DOKUMENTASI**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>1. Langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Umum : Kartu identitas (KTP/SIM/ Tanda Pengenal lainnya)</li> <li>LSM : surat keterangan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</li> <li>Perusahaan : surat keterangan dari kehakiman.</li> <li>Dimasa pandemi, Pemohon wajib mematuhi protokol kesehatan dengan menerapkan 3M : Menggunakan Masker, Mencuci tangan sebelum mendapatkan layanan, dan Menjaga jarak.</li> </ol> <p>2. Tidak langsung/ <i>Online</i> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Masuk ke laman <a href="https://ppid.unud.ac.id">https://ppid.unud.ac.id</a></li> <li>mengisi formulir dan identitas pemohon secara lengkap</li> </ol> <p>3. Pemohon baik secara langsung maupun <i>online</i> wajib mencantumkan rincian informasi yang diperlukan serta tujuan penggunaan informasi.</p>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> </div> <p>1. Layanan langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengisi formulir dan menyerahkan fotocopy kartu identitas pribadi atau surat keterangan yang dipersyaratkan;</li> <li>Pemohon meninggalkan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh petugas apabila informasi/data yang diperlukan sudah terpenuhi.</li> <li>Jika informasi sudah didapatkan dari unit terkait maka Petugas akan menghubungi pemohon untuk mengambil data/informasi yang terkait ke Sub bagian Humas Unud;</li> <li>Pemohon menerima data/informasi yang diminta.</li> </ol> <p>2. Layanan Online :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengisi formulir pada laman <a href="https://ppid.unud.ac.id">ppid.unud.ac.id</a></li> <li>Pemohon menunggu jawaban permohonan data yang diperlukan sesuai dengan cara mendapatkan informasi yang dipilih oleh pemohon</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	<p>Jangka waktu pemenuhan informasi berlangsung selama 10 hari kerja dan dapat ditambah 7 hari kerja apabila pemenuhan informasi belum tersedia, dan 7 hari kerja penambahan waktu kedua.</p>

4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Data/ Informasi Publik terkait Pendidikan Tinggi
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung datang ke Gedung Rektorat Unud di bagian informasi (Lobby Rektorat)</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Rektor Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.I Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:humas@unud.ac.id">humas@unud.ac.id</a></li> </ol>

## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846)</li> <li>2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik ( Pelayanan Negara RI Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038)</li> <li>3. Undang- Undang Nomor 43 Tahun 2009, tentang Kearsipan (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071).</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5149).</li> <li>5. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</li> <li>6. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.</li> <li>7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana.</li> <li>8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Udayana.</li> <li>9. Surat Keputusan Rektor Nomor 155/UN14/HK/2021 tentang Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi Universitas Udayana</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu.</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC, meja, kursi.</li> <li>3. Komputer dengan akses internet, printer dan scanner.</li> <li>4. Tempat penyimpanan dokumen/arsip.</li> <li>5. Pesawat Telepon.</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan S1</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang administrasi kehumasan</li> <li>3. SDM yang mampu mengoperasikan komputer dan peralatan kerja lainnya.</li> <li>4. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan (masyarakat umum, pelajar, mahasiswa, dosen dan pegawai).</li> <li>5. SDM yang ramah, disiplin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggungjawab dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan.</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Sub Koordinator dan Koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan langsung yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang <i>front office</i></li> <li>2. 1 (satu) orang pengelola laman</li> <li>3. 1 (satu) orang penyusun bahan dan informasi</li> </ol>

<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Mendapatkan layanan informasi yang diperlukan secara tepat dan akuntabel.
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

## STANDAR PELAYANAN INFORMASI UMUM

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang langsung ke <i>receptionist</i> pada Sub Bagian Hubungan Masyarakat di Rektorat Unud</li> <li>2. Pemohon chatting/ <i>Direct Message</i> di Akun Media Sosial Universitas</li> <li>3. Pemohon melalui email <a href="mailto:humas@unud.ac.id">humas@unud.ac.id</a></li> <li>4. Pemohon melalui telepon (0361) 701954; 701812; 703138; dan 703139</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <p>A. Pemohon datang langsung ke <i>receptionist</i> Sub Bagian Humas/ mengirimkan email/mengajukan pertanyaan melalui akun media sosial Unud/ menghubungi melalui telepon;</p> <p>B. Pemohon menjelaskan data identitas diri dan informasi yang ingin didapatkan;</p> <p>C. Pemohon menerima data/ informasi yang diminta.</p>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Jangka waktu pemenuhan informasi 30 menit
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Data/ Informasi Publik terkait Pendidikan Tinggi
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung datang ke Gedung Rektorat Unud di bagian informasi (Lobby Rektorat)</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Rektor Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.I Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:humas@unud.ac.id">humas@unud.ac.id</a></li> </ol>

B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846)</li> <li>2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik ( Pelayanan Negara RI Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038)</li> <li>3. Undang- Undang Nomor 43 Tahun 2009, tentang Kearsipan (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071).</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang</li> </ol>
----	--------------------	--

		<p>Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5149).</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</li> <li>6. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.</li> <li>7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana.</li> <li>8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Udayana.</li> <li>9. Surat Keputusan Rektor Nomor 155/UN14/HK/2021 tentang Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi Universitas Udayana</li> </ol>
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu.</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC, meja, kursi.</li> <li>3. Komputer dengan akses internet, printer dan scanner.</li> <li>4. Tempat penyimpanan dokumen/arsip.</li> <li>5. Pesawat Telepon.</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan S1</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang administrasi kehumasan</li> <li>3. SDM yang mampu mengoperasikan komputer dan peralatan kerja lainnya.</li> <li>4. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan (masyarakat umum, pelajar, mahasiswa, dosen dan pegawai).</li> <li>5. SDM yang ramah, disiplin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggungjawab dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan.</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Sub Koordinator dan Koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan langsung yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	2 (dua) orang <i>front office</i>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Mendapatkan layanan informasi yang diperlukan secara tepat dan akuntabel.
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

## STANDAR PELAYANAN PUBLIKASI DI UNIVERSITAS UDAYANA

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>1. Peliputan dan Publikasi oleh Sub Bagian Humas / Publikasi oleh Media Cetak dan Media Elektronik di daerah Provinsi Bali):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Permohonan Peliputan diterima paling lambat 2 (dua) hari kerja sebelum pelaksanaan peliputan;</li> <li>Datang langsung/menghubungi Kepala Biro Akademik, Kerjasama, dan Hubungan Masyarakat/ Koordinator KSHUM;</li> <li>Melampirkan rundown kegiatan yang akan diliput dan publikasikan</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     UK1[Unit Kerja Mengajukan Permohonan Peliputan Kegiatan] --&gt; BAKH[BAKH Permohonan Peliputan Diterima]     BAKH --&gt; HUMAS[Humas Unud/Media Melakukan Peliputan dan Publikasi Hasil Peliputan]     HUMAS --&gt; UK2[Unit Kerja Informasi Hasil Peliputan]           </pre> </div> <p>Publikasi oleh Humas/ Media Cetak/ Media Elektronik di Daerah Provinsi Bali :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Menyerahkan surat permohonan peliputan atau informasi dari unit kerja/ Menghubungi Ka. BAKHM/ Koordinator KSHUM;</li> <li>Liputan kegiatan;</li> <li>Publikasi hasil peliputan.</li> <li>Informasi Hasil Peliputan ke Unit Kerja Pemohon</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Jangka waktu pemenuhan informasi berlangsung selama 10 hari kerja dan dapat ditambah 7 hari kerja apabila pemenuhan informasi belum tersedia, dan 7 hari kerja penambahan waktu kedua.
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peliputan oleh Sub Bagian Humas tidak dipungut biaya/gratis</li> <li>Peliputan oleh Media Cetak/ Media Elektronik sesuai dengan tarif yang ditentukan masing-masing Media</li> </ol>
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Data/ Informasi Publik terkait Pendidikan Tinggi
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan langsung datang ke Gedung Rektorat Unud di bagian informasi (Lobby Rektorat)</li> <li>Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Rektor Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.I Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:humas@unud.ac.id">humas@unud.ac.id</a></li> </ol>

--	--	--

## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846)</li> <li>2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik ( Pelayanan Negara RI Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038)</li> <li>3. Undang- Undang Nomor 43 Tahun 2009, tentang Kearsipan (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071).</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5149).</li> <li>5. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</li> <li>6. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.</li> <li>7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana.</li> <li>8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Udayana.</li> <li>9. Surat Keputusan Rektor Nomor 155/UN14/HK/2021 tentang Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi Universitas Udayana</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu.</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC, meja, kursi.</li> <li>3. Komputer dengan akses internet, printer dan scanner.</li> <li>4. Tempat penyimpanan dokumen/arsip.</li> <li>5. Pesawat Telepon.</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan S1</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang administrasi kehumasan</li> <li>3. SDM yang mampu mengoperasikan komputer dan peralatan kerja lainnya.</li> <li>4. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan (masyarakat umum, pelajar, mahasiswa, dosen dan pegawai).</li> <li>5. SDM yang ramah, disiplin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggungjawab dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan.</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Sub Koordinator dan Koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan langsung yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	2 (dua) orang staf humas
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Mendapatkan layanan informasi yang diperlukan secara tepat dan akuntabel.
7.	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
TATA PERSURATAN SUB BAGIAN TATA USAHA  
UNIVERSITAS UDAYANA**

**A. SERVICE DELIVERY**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>Surat Masuk Universitas Udayana yang diterima di bagian Pengadministrasian Persuratan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identitas pengirim tertera pada surat seperti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nama</li> <li>• Alamat</li> <li>• Nomor telepon</li> </ul> </li> <li>2. Nama dan alamat yang dituju jelas</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b>	<p align="center">Surat Masuk</p> <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[Pemohon mengajukan surat/dokumen ke institusi]     Step1 --&gt; Step2[Pengadministrasi Persuratan menerima dan memproses permohonan]     Step2 --&gt; Step3[Pimpinan mendisposisi sesuai dengan ketentuan]     Step3 --&gt; Step4[Pengadministrasi Persuratan menyampaikan surat berdasarkan disposisi]     Step4 --&gt; Step5[Surat yang diajukan dijawab sesuai dengan kebutuhan data yang diinginkan]     Step5 --&gt; Circle(( ))     Circle --&gt; Step6[Penerima menerima In-lieu]     Step6 --&gt; End([Selesai])     </pre>

		<p style="text-align: center;"><b>Surat Keluar (Internal Unud)</b></p> <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[Mencari nomor / Kode Surat]     Step1 --&gt; Step2[Pengadministrasian Persuratan menginput ke aplikasi Siratosa]     Step2 --&gt; Step3[Pengadministrasian Persuratan mengirim dan menentukan tujuan melalui]     Step3 --&gt; Step4[Surat yang dikirim sudah langsung terkirim melalui aplikasi]     Step4 --&gt; End([Selesai]) </pre>
		<p style="text-align: center;"><b>Surat Keluar (External Unud)</b></p> <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Step1[Mencerita surat sesuai dengan ketertarikan]     Step1 --&gt; Step2[Pengadministrasian Persuratan memilih surat yang akan dikirim]     Step2 --&gt; Step3[Pengadministrasian Persuratan mengirim dan menentukan tujuan sesuai]     Step3 --&gt; Step4[Surat dikirim melalui pos, tiki dan jne]     Step4 --&gt; End([Selesai]) </pre>
3.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	Proses penyelesaian selama 2 (dua) hari kerja
4.	<b>Biaya / Tarif</b>	Untuk surat masuk tidak dipungut biaya (gratis) Untuk surat keluar internal unud tidak dipungut biaya (gratis) Untuk surat keluar external unud disesuaikan dengan tarif yang ditentukan oleh pos, tiki dan jne.
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Isian data / informasi
6.	<b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis yang ditujukan ke bagian Biro Umum Universitas Udayana kampus Bukit Jimbaran</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui via: <ul style="list-style-type: none"> <li>• telepon : (0361) 701954 ext. 213</li> </ul> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• email : <a href="mailto:tatausaha@unud.ac.id">tatausaha@unud.ac.id</a></li> <li>• website : <a href="https://www.unud.ac.id">https://www.unud.ac.id</a></li> </ul>
--	--	---

## B. Manufacturing

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. Permendikbud Nomor 3 Tahun 2021, tentang Tata Naskah Dinas Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan</li> <li>4. Keputusan Rektor Universitas Udayana Nomor 804/UN14/HK/2018, tentang Pemberian Kuasa Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana Untuk dan Atas Nama Rektor Menandatangani Keputusan Rektor;</li> <li>5. Peraturan Rektor Universitas Udayana Nomor 1 Tahun 2020, Tentang Tata Naskah Dinas Universitas Udayana</li> </ol>
2.	<b>Sarana, prasarana dan fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Kertas</li> <li>4. Tinta</li> <li>5. Mesin Fotocopy</li> <li>6. Rak File</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang peraturan tata persuratan</li> <li>2. SDM yang memiliki tetelitian, kesabaran, kecakapan dan integritas tinggi</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan internal</b>	Pengawasan internal dilakukan melalui supervise langsung secara berjenjang mulai dari Rektor, Wakil Rektor, Kepala Biro, Koordinator dan Sub Koordinator Tata Usaha
5.	<b>Jumlah pelaksana</b>	7 orang
6.	<b>Jaminan pelayanan</b>	Penanganan surat menyurat dilakukan secara cermat, transparan, tepat waktu dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar yang ditetapkan
7.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Penanganan surat menyurat dijamin keabsahannya
8.	<b>Evaluasi kinerja pelaksanaan</b>	Evaluasi penerapan standar pelayanan tata persuratan dilakukan dalam waktu satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan prima.



4.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	Proses penyelesaian 10 Menit
5.	<b>Biaya / Tarif</b>	Tidak dipungut biaya (gratis)
6.	<b>Produk Pelayanan</b>	Isian data / informasi, Notula Rapim
7.	<b>Penanganan pengaduan, saran dan masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis yang ditujukan ke bagian Biro Umum Universitas Udayana kampus Bukit Jimbaran</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui via: <ul style="list-style-type: none"> <li>• telepon : (0361) 701954 ext. 213</li> <li>• email : <a href="mailto:tatausaha@unud.ac.id">tatausaha@unud.ac.id</a></li> <li>• website : <a href="https://www.unud.ac.id">https://www.unud.ac.id</a></li> </ul> </li> </ol>

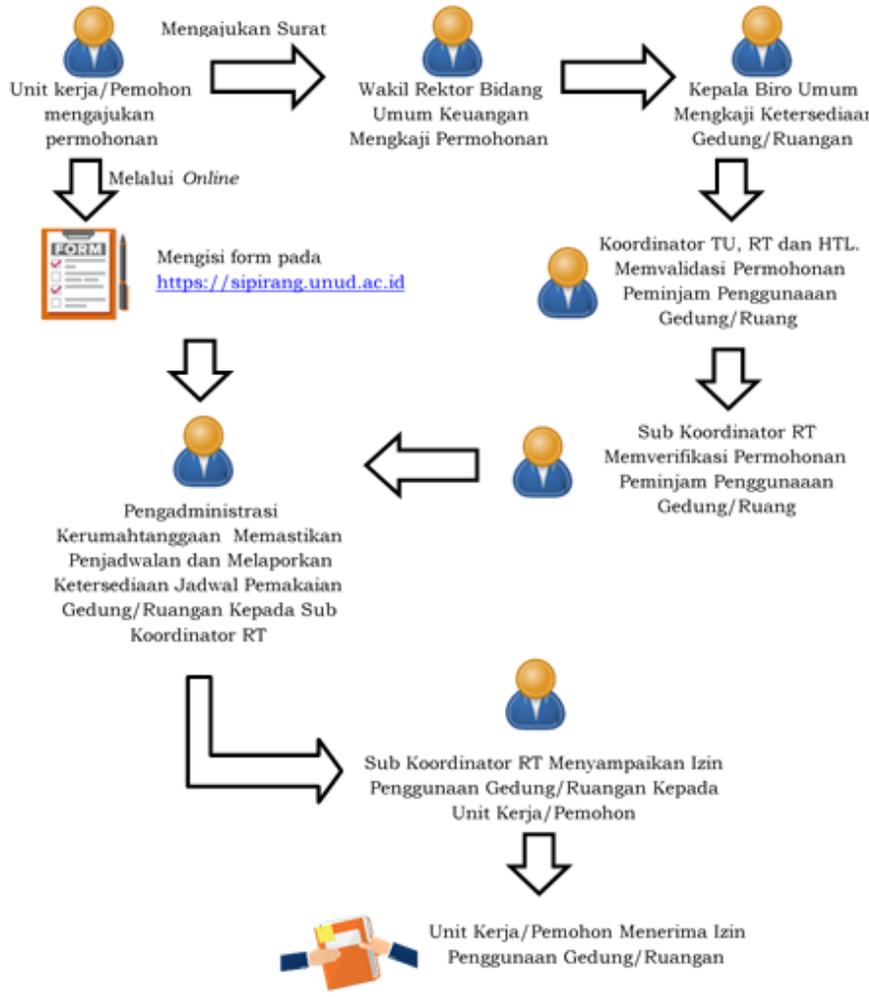
## B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, tentang Pelayanan Publik;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</li> <li>3. PermenPANRB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li> <li>4. Keputusan Rektor Universitas Udayana Nomor 804/UN14/HK/2018, tentang Pemberian Kuasa Kepada Dekan dan Direktur Pascasarjana Untuk dan Atas Nama Rektor Menandatangani Keputusan Rektor;</li> <li>5. Peraturan Rektor Universitas Udayana Nomor 1 Tahun 2020, Tentang Tata Naskah Dinas Universitas Udayana</li> </ol>
2.	<b>Sarana, prasarana dan fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Printer</li> <li>3. Kertas</li> <li>4. Tinta</li> <li>5. Ruang tunggu</li> <li>6. Meja, kursi tunggu</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas Pelayanan</li> <li>2. Menguasai Komputer</li> <li>3. Berkepribadian Baik</li> </ol>

<b>4.</b>	<b>Pengawasan internal</b>	Pengawasan internal dilakukan melalui supervise langsung secara berjenjang mulai dari Rektor, Wakil Rektor, Kepala Biro, Koordinator dan Sub Koordinator Tata Usaha
<b>5.</b>	<b>Jumlah pelaksana</b>	7 orang
<b>6.</b>	<b>Jaminan pelayanan</b>	Pelayanan pimpinan dilaksanakan secara cermat, transparan, tepat waktu dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar yang ditetapkan
<b>7.</b>	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedia petugas keamanan,</li> <li>2. Tersedia alat pemadam kebakaran</li> </ol>
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja pelaksanaan</b>	Evaluasi penerapan standar pelayanan pimpinan dilakukan dalam waktu satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan prima.

**STANDAR PELAYANAN  
PENGUNAAN FASILITAS GEDUNG / RUANG**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>1. Layanan <i>offline</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan peminjaman dari Unit Kerja/Pemohon,</li> <li>b. Dimasa pandemi, Pemohon wajib mematuhi protokol kesehatan dengan menerapkan 3M : Menggunakan Masker, Mencuci tangan sebelum mendapatkan layanan, dan Menjaga jarak.</li> </ul> <p>2. Layanan <i>Online</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Masuk ke laman <a href="https://sipirang.unud.ac.id">https://sipirang.unud.ac.id</a></li> <li>b. Mengisi formulir permohonan peminjaman dan identitas pemohon secara lengkap</li> </ul>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <p>1. Layanan <i>offline</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Unit Kerja / Pemohon mengajukan usulan permohonan peminjaman penggunaan gedung/ruangan;</li> <li>b. Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan mengkaji permohonan, apabila setuju menugaskan Biro mengkaji ketersediaan gedung/ruangan ;</li> <li>c. Biro menugaskan Koordinator TU ,RT dan HTL untuk memvalidasi permohonan peminjaman penggunaan gedung/ruangan.</li> <li>d. Koordinator TU,RT dan HTL memerintahkan Sub Koordinator RT. untuk untuk memverifikasi permohonan.</li> <li>e. Sub Koordinator RT menugaskan Pengadministrasi Kerumahtanggaan untuk untuk memastikan penjadwalan.</li> <li>f. Pengadministrasi Kerumahtanggaan melaporkan ketersediaan jadwal pemakaian Gedung/Ruangan kepada Sub Koordinator RT.</li> <li>g. Sub Koordinator RT menyampaikan izin penggunaan</li> </ul>

		<p>Gedung/Ruangan kepada Unit Kerja/Pemohon yang mengusulkan permohonan peminjaman.</p> <p>h. Unit Kerja/Pemohon menerima izin penggunaan gedung/ruangan.</p> <p>2. Layanan <i>online</i>:</p> <p>a. Masuk ke laman <a href="https://sipirang.unud.ac.id">https://sipirang.unud.ac.id</a></p> <p>b. Mengisi formulir permohonan peminjaman dan identitas pemohon secara lengkap</p> <p>c. Pengadministrasi Kerumahtanggaan Untuk Memastikan Penjadwalan dan Melaporkan Ketersediaan Jadwal Pemakaian Gedung/Ruangan Kepada Sub Koordinator RT.</p> <p>e. Unit Kerja/Pemohon menerima izin penggunaan gedung/ruangan.</p>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Jangka waktu menerima surat izin penggunaan gedung/ruangan selama 120 menit.
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	<p>1. Internal : Tidak dipungut biaya/gratis</p> <p>2. Eksternal : biaya diatur dalam SK Tarif</p>
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Izin Penggunaan Fasilitas Gedung / Ruang
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <p>1. Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis yang ditujukan ke bagian Biro Umum Universitas Udayana kampus Bukit Jimbaran</p> <p>2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung melalui via:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• telepon : (0361) 701954 ext. 113</li> <li>• email : <a href="mailto:htl@unud.ac.id">htl@unud.ac.id</a></li> <li>• website : <a href="https://www.unud.ac.id">https://www.unud.ac.id</a></li> </ul>

## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846)</li> <li>2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik ( Pelayanan Negara RI Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038)</li> <li>3. Undang- Undang Nomor 43 Tahun 2009, tentang Kearsipan (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071).</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5149).</li> <li>5. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</li> <li>6. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.</li> <li>7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana.</li> <li>8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Udayana.</li> <li>9. Surat Keputusan Rektor Nomor 155/UN14/HK/2021 tentang Tim Pengelola Informasi dan Dokumentasi Universitas Udayana.</li> <li>10. Keputusan Rektor universitas Udayana Nomor 424/UN14/HK/2021 tentang Tarif Layanan Non-Akademik pada Layanan Umum Universitas Udayana.</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu.</li> </ol>

	<b>prasarana/dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Ruang kerja ber-AC, meja, kursi.</li> <li>3. Komputer dengan akses internet, printer dan scanner.</li> <li>4. Tempat penyimpanan dokumen/arsip.</li> <li>5. Pesawat Telepon.</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mampu memfasilitasi seluruh pengguna dalam penggunaan gedung/ruang.</li> <li>2. Berkepribadian Baik</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Sub Koordinator dan Koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan langsung yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang Koordinator</li> <li>2. 1 (satu) orang Sub koordinator</li> <li>3. 4 (satu) orang Pelaksana</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelayanan Penggunaan Fasilitas Gedung / Ruang dilaksanakan secara cermat, transparan, tepat waktu dan dipertanggungjawabkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tersedia petugas keamanan,</li> <li>2. Tersedia alat pemadam kebakaran.</li> </ol>
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi penerapan standar pelayanan Penggunaan Fasilitas Gedung / Ruang dilakukan dalam waktu satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan prima.

**STANDAR PELAYANAN  
PENERIMAAN TENAGA KONTRAK**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar Usul dari Unit;</li> <li>2. Perhitungan Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja;</li> <li>3. Daftar Nominatif Pegawai;</li> <li>4. Formasi Kebutuhan;</li> <li>5. Surat Lamaran Pelamar dan dokumen persyaratan;</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     UK1[Unit Kerja/ Fakultas] --&gt; R1[Rektor]     R1 --&gt; WR[Wakil Rektor Bidang, Umum dan Keuangan]     WR --&gt; KB[Kepala Biro Umum]     P[Pelamar] --&gt; PS{Panitia Seleksi / Bagian Sumber Daya Manusia}     PS -- Tidak Lulus --&gt; P     PS -- Lulus --&gt; R2[Rektor]     R2 --&gt; KSDM[Koordinator Bagian SDM]     KSDM --&gt; UK2[Unit Kerja]             </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit kerja di lingkungan Universitas Udayana menyampaikan usul kebutuhan ke Rektor</li> <li>2. Menerima surat usul kebutuhan dari Unit Kerja dan Mendisposisikan ke Wakil Rektor II</li> <li>3. Menerima surat usul kebutuhan dari Unit Kerja dan Mendisposisikan ke Kepala Biro Umum</li> <li>4. Menerima surat usul kebutuhan dari Unit Kerja dan Mendisposisikan ke Koordinator Bagian SDM</li> <li>5. Menerima disposisi surat usul kebutuhan dari Unit Kerja dari Biro Umum dan membuat pengumuman penerimaan pegawai kontrak</li> <li>6. Formasi diumumkan lewat web unud</li> <li>7. Pelamar mengajukan lamaran ke Rektor Universitas Udayana.</li> <li>8. Panitia Seleksi melakukan seleksi pelamar yang membutuhkan dan hasilnya disampaikan ke Rektor.</li> <li>9. Rektor menyampaikan hasil seleksi dan yang memenuhi syarat untuk dibuatkan surat Keputusan Rektor Pengangkatan Tenaga Kontrak dan Surat Perjanjian Kerja</li> <li>10. Wakil Rektor II mendisposisikan hasil seleksi ke Kepala Biro Umum dan yang memenuhi syarat untuk dibuatkan surat Keputusan Rektor Pengangkatan Tenaga Kontrak dan Surat Perjanjian Kerja</li> <li>11. Kepala Biro Umum mendisposisikan hasil seleksi ke Koordinator Bagian SDM dan yang memenuhi syarat untuk dibuatkan surat</li> </ol>

		Keputusan Rektor Pengangkatan Tenaga Kontrak dan Surat Perjanjian Kerja 12. Membuat Surat Keputusan Rektor Pengangkatan Tenaga Kontrak dan Surat Perjanjian Kerja 13. Pelamar menandatangani surat perjanjian Kerja 14. Koordinator Bagian SDM menyampaikan ke Unit Kerja dan Bagian Keuangan Keputusan Pengangkatan dan Surat Perjanjian Kerja
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	1. Pengajuan Usul Formasi dari Unit 1 minggu. 2. Proses Seleksi : a. Seleksi Administrasi 1 Minggu, b. Seleksi Kompetensi Dasar 1 hari, c. Seleksi Kompetensi Bidang 1 hari. 3. Proses Penerbitan Surat Keputusan Kontrak dan Surat Perjanjian Kerja 1 hari/orang
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak ada biaya yang dibebankan untuk pelamar dalam proses seleksi
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Surat Keputusan dan Surat Perjanjian Kerja
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	1. Email : <a href="mailto:kepegawaian@unud.ac.id">kepegawaian@unud.ac.id</a> 2. Telp/WA : 0361-701954 ext 216, 215 3. Petugas informasi dan pengaduan 4. Kotak Saran : -

#### B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	1. Undang-undang nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Rektor Nomor 24/UN14/KP/2015 tentang Dosen dan Tenaga Kependidikan Non Pegawai Negeri Sipil
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	1. Komputer, printer, scanner 2. Jaringan internet 3. ATK 4. Telepon (HP)
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	1. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer; 2. Mengetahui wewenang, tugas, dan fungsi unit kerja.
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	1. Supervisi dari Koordinator dan Sub Koordinator 2. Pengawasan dari atasan yang dilakukan secara berjenjang 3. Pengawasan oleh SPI
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	1. Koordinator 1 orang 2. Sub Koordinator 2 orang 3. Staf pelaksana bagian Sumber Daya Manusia
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	1. Tepat waktu; 2. Bermutu; 3. Keramahan.
7.	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	-
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	(satu) tahun sekali

**STANDAR PELAYANAN  
INFORMASI BARANG MILIK NEGARA**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>1. Layanan <i>offline</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Bagian Barang Milik Negara di Gedung Rektorat Lantai Basemant,</li> <li>Pengguna layanan memiliki kartu identitas yang masih berlaku (KTP, SIM, Paspor, dan lain-lain),</li> <li>Pengguna layanan mengisi buku tamu, dan</li> <li>Dimasa pandemi, Pengguna layanan mematuhi protokol kesehatan dengan menerapkan 3M : Menggunakan Masker, Mencuci tangan sebelum mendapatkan layanan, dan Menjaga jarak.</li> </ol> <p>2. Layanan <i>online</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Masuk ke laman <a href="https://sidi-a.unud.ac.id">https://sidi-a.unud.ac.id</a></li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     subgraph Offline         A[Pengguna Layanan] -- Offline --&gt; B[Menunjukkan Identitas]         B --&gt; C[Pelaksana Memberikan Informasi]         C --&gt; D[Pengguna Layanan Menerima Data/Informasi]     end     subgraph Online         E[Pengguna Layanan] -- Online --&gt; F[Masuk ke laman https://sidi-a.unud.ac.id]         F --&gt; G[Pelaksana Memberikan Informasi]         G --&gt; H[Pengguna Layanan Menerima Data/Informasi]     end     </pre> </div> <p>1. Layanan <i>offline</i>:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan datang langsung ke Bagian Barang Milik Negara di Gedung Rektorat Lantai Basement,</li> <li>Pengguna layanan menunjukkan identitas,</li> <li>Pengguna layanan mengisi buku tamu (Tanggal, Identitas diri, Asal, Informasi yang dibutuhkan),</li> <li>Pelaksana memberikan data/informasi yang dibutuhkan,</li> <li>Pengguna layanan menerima data/informasi yang dibutuhkan.</li> </ol> <p>2. Layanan <i>online</i> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan masuk ke laman <a href="https://sidi-a.unud.ac.id">https://sidi-a.unud.ac.id</a>,</li> <li>Pengguna layanan menerima data/informasi yang dibutuhkan.</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengguna layanan <i>offline</i> akan dilayani maksimal 5 menit setelah mengisi buku tamu, dan</li> <li>Pengguna layanan <i>online</i> dapat langsung mencari informasi secara mandiri.</li> </ol>
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut biaya/gratis.

5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Data/ Informasi Barang Milik Negara.
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung datang ke Gedung Rektorat Unud di Bagian Barang Milik Negara,</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Rektor Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.II Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran Jimbaran-Bali, 80361, dan</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:bmn@unud.ac.id">bmn@unud.ac.id</a></li> </ol>

## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846),</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik (Pelayanan Negara RI Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038),</li> <li>3. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009, tentang Kearsipan (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071),</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006, tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah (Lembaran Negara RI Tahun 2006 Nomor 20, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 4609),</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5149),</li> <li>6. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik,</li> <li>7. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik,</li> <li>8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana, dan</li> <li>9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Udayana.</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu,</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC, meja, kursi,</li> <li>3. Komputer dengan akses internet, printer dan scanner,</li> <li>4. Tempat penyimpanan dokumen/arsip, dan</li> <li>5. Pesawat Telepon.</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengelolaan barang milik negara,</li> <li>2. SDM yang memiliki kemampuan mendokumentasikan barang dengan tertib,</li> <li>3. SDM yang mampu mengoperasikan komputer dan peralatan kerja lainnya,</li> <li>4. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan (masyarakat umum, pelajar, mahasiswa, dosen dan pegawai), dan</li> <li>5. SDM yang ramah, disiplin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggungjawab dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan.</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Sub Koordinator dan Koordinator,</li> <li>2. Pengawasan dari atasan langsung yang dilakukan secara berjenjang, dan</li> <li>3. Pengawasan oleh SPI/APIP.</li> </ol>

5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang Koordinator,</li> <li>2. 1 (satu) orang Sub Koordinator, dan</li> <li>3. 5 (lima) orang Pelaksana.</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Mendapatkan layanan informasi yang diperlukan secara tepat dan akuntabel.
7.	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN  
PENGADAAN BARANG/JASA**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usulan kebutuhan barang/jasa,</li> <li>2. Perencanaan pengadaan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Identifikasi kebutuhan,</li> <li>b. Penetapan barang/jasa,</li> <li>c. Cara pengadaan,</li> <li>d. Jadwal pengadaan,</li> <li>e. Anggaran, dan</li> <li>f. Rencana Umum Pengadaan.</li> </ol> </li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[1. Unit mengajukan usulan kebutuhan] --&gt; B[2. KPA mengkaji usulan kebutuhan]     B --&gt; C[3. Usulan kebutuhan dikompilasi]     C --&gt; D[4. PPK menyusun Rencana Pelaksanaan Pengadaan]     D --&gt; E[5. Pokmil/PP melaksanakan Pemilihan Penyedia]     E --&gt; F[6. PPK dan Penyedia melakukan perjanjian]     F --&gt; G[7. Unit menerima hasil pengadaan]           </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit kerja mengajukan usulan kebutuhan kepada Rektor selaku KPA,</li> <li>2. KPA mengkaji usulan kebutuhan,</li> <li>3. KPA menugaskan Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan, Kepala Biro Umum, Koordinator BMN, Sub Koordinator Pengadaan beserta jajaran untuk mengkompilasi usulan kebutuhan,</li> <li>4. PPK menyusun Rencana Pelaksanaan Pengadaan (KAK, Spesifikasi Teknis, HPS, Rancangan Kontrak),</li> <li>5. Pokmil/PP melaksanakan pemilihan Penyedia dan menyerahkan hasil pemilihan Penyedia ke PPK,</li> <li>6. PPK dan Penyedia melaksanakan perjanjian,</li> <li>7. Hasil pelaksanaan pekerjaan diserahkan oleh PPK ke Unit, dan</li> <li>8. Unit menerima hasil pekerjaan/pengadaan.</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 5 hari kerja maksimal dari usulan kebutuhan diterima sampai dengan kompilasi usulan tergantung kompleksitas pekerjaan,</li> <li>2. 10 hari kerja maksimal untuk penyusunan Rencana Pelaksanaan Pengadaan tergantung kompleksitas pekerjaan, dan</li> <li>3. 30 hari kerja maksimal untuk pemilihan Penyedia tergantung</li> </ol>

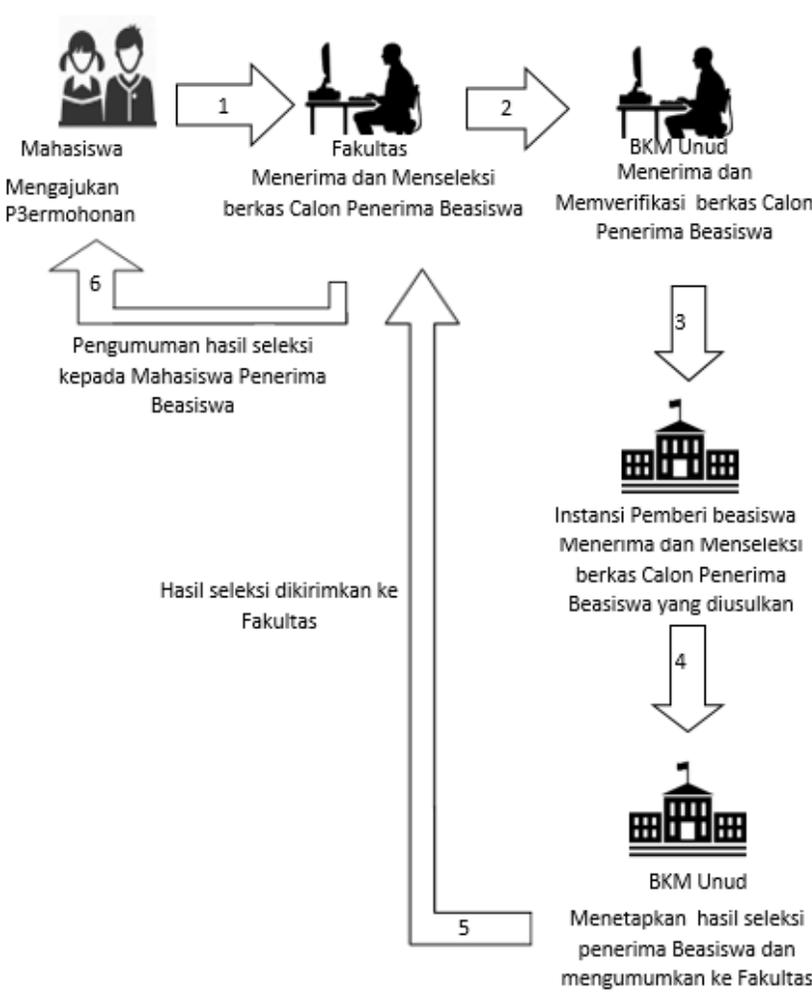
		kompleksitas pekerjaan.
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut biaya/gratis.
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Barang/Jasa
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung datang ke Gedung Rektorat Unud di Bagian Barang Milik Negara,</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Rektor Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.II Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran Jimbaran-Bali, 80361, dan</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:bmn@unud.ac.id">bmn@unud.ac.id</a></li> </ol>

## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846),</li> <li>2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik (Pelayanan Negara RI Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038),</li> <li>3. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2009, tentang Kearsipan (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071),</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5149),</li> <li>5. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2021, tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara RI Tahun 2021 Nomor 63),</li> <li>6. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik,</li> <li>7. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik,</li> <li>8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana, dan</li> <li>9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Udayana.</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu,</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC, meja, kursi,</li> <li>3. Komputer dengan akses internet, printer dan scanner,</li> <li>4. Tempat penyimpanan dokumen/arsip, dan</li> <li>5. Pesawat Telepon.</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan/keahlian tentang pengadaan barang/jasa pemerintah,</li> <li>2. SDM yang mampu mengoperasikan komputer dan peralatan kerja lainnya,</li> <li>3. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan (masyarakat umum, pelajar, mahasiswa, dosen dan pegawai), dan</li> <li>4. SDM yang ramah, disiplin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggungjawab dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan.</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Sub Koordinator dan Koordinator,</li> <li>2. Pengawasan dari atasan langsung yang dilakukan secara berjenjang, dan</li> <li>3. Pengawasan oleh SPI/APIP.</li> </ol>

<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang Kuasa Pengguna Anggaran,</li> <li>2. 1 (satu) orang Pejabat Pembuat Komitmen,</li> <li>3. 1 (satu) orang Koordinator,</li> <li>4. 1 (satu) orang Sub Koordinator,</li> <li>5. 5 (lima) orang Tim Teknis, dan</li> <li>6. 2 (dua) orang pengguna/pengelola barang/jasa</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proses pengadaan sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan</li> <li>2. Hasil pengadaan sesuai dengan kebutuhan.</li> </ol>
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	SPI/APIP melakukan proses pengawasan pengadaan barang/jasa.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE DELIVERY )**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	1. Usulan berkas calon Penerima Beasiswa 2. Surat Pengantar dari Fakultas
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <p>1. Mahasiswa Mengajukan Permohonan Beasiswa ke Fakultas</p> <p>2. Fakultas menerima usulan dan menyeleksi berkas calon penerima beasiswa</p> <p>3. BKM ( Biro Kemahasiswa ) menerima usulan calon penerima beasiswa dan memverifikasi berkas-berkasnya dari fakultas utk diverifikasi dan hasilnya dikieim ke Instansi pemberi beasiswa</p> <p>4. Instansi Pemberi beasiswa memverifikasi dan menyeleksi untuk ditetapkan penerima beasiswa dan hasilnya dikirim kembali ke BKM</p> <p>5. BKM menerima hasil seleksi dari instansi pemberi beasiswa utk ditetapkan utk penerima beasiswa dengan SK. Rektor.</p> <p>6. BKM mengirim SK Rektor tentang Penerima Beasiswa ke Fakultas utk di informasikan kepada mahasiswa.</p> <p>7. Pengumuman hasil seleksi kepada pendaftar beasiswa</p>
3	<b>Jangka waktu pelayanan</b>	1. Menginformasikan pengajuan beasiswa ke Fakultas dalam waktu 14 hari. 2. Melakukan verifikasi dan penilaian data yang di inputkan oleh mahasiswa melalui system informasi manajemen beasiswa unud sinmawa unud.ac.id kemudian mengajukan usulan calon yang memenuhi syarat melalui system informasi beasiswa dalam waktu 3 hari ( <a href="http://sinmawa.unud.ac.id">http://sinmawa unud.ac.id</a> ) ke Biro Kemahasiswaan. 3. Biro Kemahasiswaan memverifikasi berkas calon , jika

		<p>lengkap usul diterima dilanjutkan dikirim ke instansi pemberi beasiswa dalam waktu 3 hari</p> <p>4. Penetapan SK. Rektor, sertifikat tentang penerima beasiswa selama 3 hari.</p>
4	<b>Biaya / tarif</b>	Tidak dipungut biaya
5	<b>Produk layanan</b>	<p>1. SK. Rektor Penetapan Penerima Beasiswa</p> <p>2. Tanda terima beasiswa</p>
6	<b>Penanganan, pengaduan, saran dan masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis atau melalui email sebagai berikut :</p> <p>1. Pengaduan langsung : Melalui telpon ke :0361 701954, 701812</p> <p>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada Kepala Biro Kemahasiswaan Universitas Udayana ,Gedung Rektorat Unud Lantai III, Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</p> <p>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke : info@unud.ac.id</p>

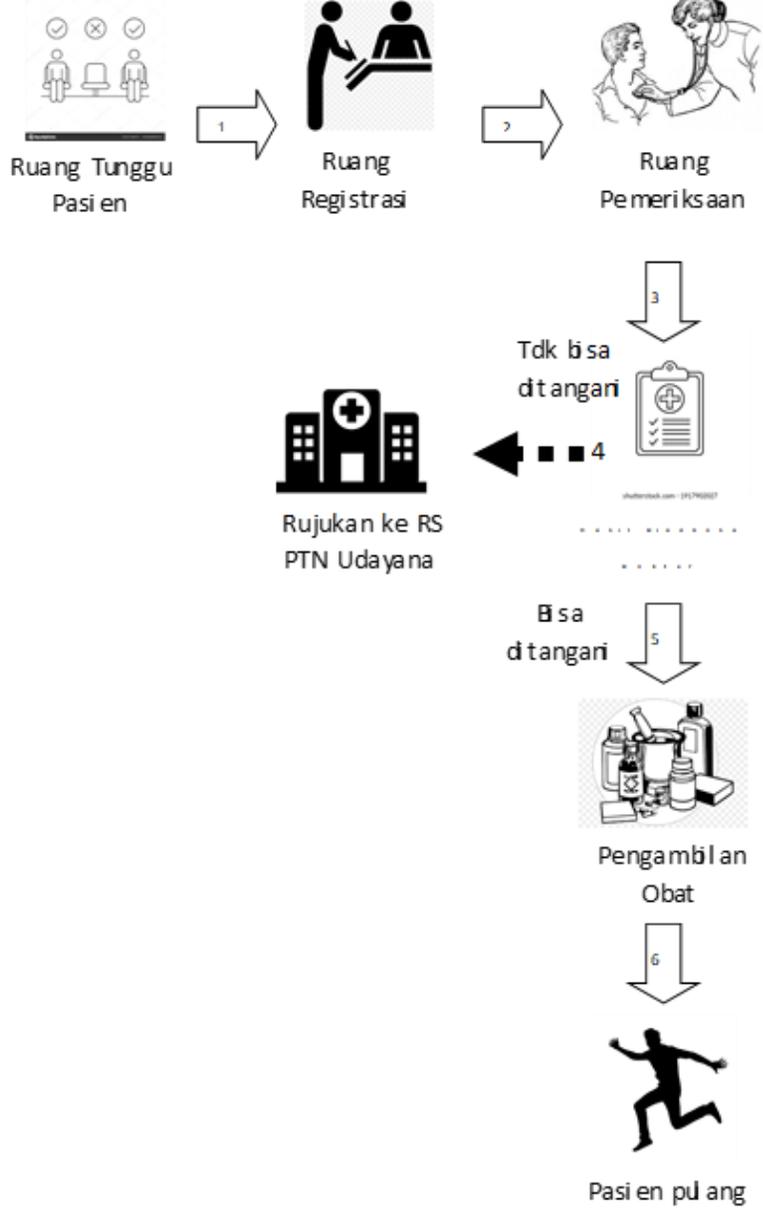
## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

1.	<b>Dasar hukum</b>	<p>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</p> <p>2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana</p> <p>3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Udayana</p> <p>4. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di lingkungan Universitas Udayana</p>
2.	<b>Sarana , dan Prasarana/ dan atau fasilitas</b>	<p>1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu</p> <p>2. Ruang kerja ber-AC</p> <p>3. Komputer dengan akses internet</p> <p>4. Sistem Informasi Beasiswa <a href="http://sinmawa.unud.ac.id">http://sinmawa.unud ac.id</a></p> <p>5. Printer</p> <p>6. Scanner</p> <p>7. Meja , Kantor dan Pesawat Telepon</p> <p>8. Tempat penyimpanan dokumentasi/arsip</p>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<p>1. Memiliki tenaga kependidikan yang mempunyai kompetensi teknis dibidang IT</p> <p>2. Mengetahui wewenang, tugas, dan fungsi unit kerja</p> <p>3. Memahami ketentuan yang berlaku</p> <p>4. Memiliki keterampilan dalam mengevaluasi bidang beasiswa</p> <p>5. Memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak</p> <p>6. Memiliki kesabaran, cekatan, , bertanggung jawab, dan memiliki intergritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan</p>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<p>1. Supervise dari Koordinator dan Sub Koordinator</p> <p>2. Pengawasan dari atasan yang dilakukan secara berjenjang</p> <p>3. Pengawasan oleh SPI</p>
5.	<b>Jumlah Pelaksanaa</b>	<p>1. Koordinator 1 orang</p> <p>2. Sub koordinator 1 orang</p> <p>3. Staf pelaksana Sub Koordinator Pelayanan Kesejahteraan Mahasiswa (2 orang)</p>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<p>1. Pelaksanaan Layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan</p> <p>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi dibidangnya dan memberikan pelayanan beasiswa dari Pemerintah dengan komunikasi terbuka, dan transparan.</p>
7.	<b>Jaminan Keamanan dan</b>	Di terbitkan SK. Penetapan Penerima Beasiswa dan dan ditanda terima beasiswa yang telah di tanndatangani serta dijamin

	<b>Keselamatan Pelayanan</b>	keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

STANDAR PELAYANAN POLIKLINIK

A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN ( SERVICE DELIVERY )

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan pelayanan</b>	1. Kartu BPJS Kesehatan 2. Kartu Identitas ( Kartu berobat, KTP, SIM )
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <p>The flowchart illustrates the patient service process. It starts at 'Ruang Tunggu Pasien' (Patient Waiting Room), moves to 'Ruang Registrasi' (Registration Room), and then to 'Ruang Pemeriksaan' (Examination Room). From the examination room, there are two paths: one labeled '3' leading to 'Tdk bisa ditangani' (Cannot be handled), which results in '4' 'Rujukan ke RS PTN Udayana' (Referral to PTN Udayana Hospital); the other labeled '5' leading to 'Bisa ditangani' (Can be handled), which results in '6' 'Pengambilan Obat' (Medication pickup) and finally 'Pasi en pu ang' (Patient discharged). Below the flowchart is a numbered list of steps: 1. Pasien Mendaftar Regestrasi, 2. Masuk ke Ruang Pemeriksaan dokter, 3. Mendapatkan hasil dari Diagnosa dokter, 4. Hasil Diagnosanya yg tdk bisa ditangani di Poliklini di Rujuk Ke RS PTN Unud, 5. Hasil Diagnose yg bisa ditangani di Poliklinik langsung dibuat Resep untuk pengambilan obat, 6. Proses Pemeriksa sdh selesai dan pasien boleh pulang.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien Mendaftar Regestrasi</li> <li>2. Masuk ke Ruang Pemeriksaan dokter</li> <li>3. Mendapatkan hasil dari Diagnosa dokter</li> <li>4. Hasil Diagnosanya yg tdk bisa ditangani di Poliklini di Rujuk Ke RS PTN Unud</li> <li>5. Hasil Diagnose yg bisa ditangani di Poliklinik langsung dibuat Resep untuk pengambilan obat</li> <li>6. Proses Pemeriksa sdh selesai dan pasien boleh pulang</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu pelayanan</b>	1,5 Jam
4.	<b>Biaya/tarif</b>	Bagi pemegang kartu BPJS , tdk ada biaya
5.	<b>Produk layanan</b>	1. Laporan Kunjungan Pasien yang berobat
6.	<b>Penanganan, pengaduan, saran dan masukan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis ditujukan kepada: Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan Universitas Udayana up. Biro Kemahasiswaan, Alamat: Kampus Bukit-Jimbaran.</li> <li>2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan melalui : Telp. : (0361) 701812, 701954 ext. 135</li> </ol>

Email : [BKM@unud.ac.id](mailto:BKM@unud.ac.id)

## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

1.	<b>Dasar hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li><li>2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana;</li><li>3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Udayana; dan</li><li>4. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di lingkungan Universitas Udayana.</li><li>5. Keputusan Rektor Universitas Udayana Nomor 262/H14/KM/2009 tentang Tata Laksana Kegiatan Kemahasiswaan Universitas Udayana.</li><li>6. Surat Keputusan Rektor Nomor 764/UN14/KM/2018 tentang Layanan Kesehatan Primer bagi Mahasiswa S0 dan S1 Universitas Udayana.</li></ol>
2.	<b>Sarana dan prasarana</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer dan Printer;</li><li>2. Jaringan internet;</li><li>3. Meja kantor dan kursi; dan</li><li>4. Telpon.</li><li>5. Alat kesehatan</li><li>6. Obat-obatan</li></ol>
3.	<b>Kompetensi pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Dokter Umum</li><li>2. Tenaga keperawatan</li><li>3. Tenaga Administrasi</li></ol>
4.	<b>Pengawasan internal</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Supervisi atasan langsung</li></ol>
5.	<b>Jumlah pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 1 (satu) orang dokter Umum</li><li>2. 1 (satu) orang Perawat</li><li>3. 1 (satu) orang Tenaga Administrasi</li></ol>
6.	<b>Jaminan pelayanan</b>	Penanganan pasien dilakukan dengan cepat, teliti dan benar.
7.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pasien dapat diobati dengan benar.</li><li>2. Tenaga kependidikan yang memberikan pelayanan sesuai dengan jabatannya.</li></ol>
8.	<b>Evaluasi kinerja pelaksana</b>	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap 1 (satu) tahun. Selanjutnya akan dilakukan perbaikan dan/atau penyempurnaan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja.

**STANDAR PELAYANAN IJIN KEGIATAN**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>1. Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat Permohonan dari Orgaisasi Mahasiswa (Ormawa) lengkap dengan Nama Kegiatan, Tempat Kegiatan, Hari, Tanggal dan Waktu Kegiatan</li> <li>Surat Permohonan sudah di tanda tangani oleh Ketua Ormawa/ketua Panitia pelaksana kegiatan, Pembina Ormawa dan di ketahui oleh Ketua Unit Pengembangan Ormawa di tujukan ke wakil rektor bidang kemahasiswaan</li> </ol> <p>2. Tidak Langsung</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Organisasi mahasiswa tingkat fakultas bisa mengirim persyaratan lewat sistem persuratan (siraisa) di masing masing fakultas <a href="https://imissu.unud.ac.id">https://imissu.unud.ac.id</a></li> </ol>
	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<p>Prosedur Ijin kegiatan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Organisasi Mahasiswa Menyerahkan Kelengkapan di Ruang TU Universitas Udayana Gedung Rektorat Lantai II atau ke TU masing masing Fakultas.</li> <li>Surat permohonan ijin kegiatan didisposisi oleh wakil Rektor III ke ka. BKM untuk mendapatkan penyelesaian lebih lanjut</li> <li>Mendisposisi surat permohonan ijin kegiatan ke Koordinator Minat, Penalaran dan Informasi</li> <li>Mendisposisi surat permohonan ijin kegiatan ke Sub Koordinator Fasilitas dan Informasi</li> <li>Melakukan pengecekan data apakah ijin bisa dikeluarkan. Jika hasil pengecekan tidak bisa dikeluarkan ijin kegiatan , maka Sub Koordinator berkoordinasi dengan Koordinator untuk langkah berikutnya ( klarifikasi dan pemberitahuan ke ORMAWA)</li> <li>Membuat draft / konsep surat ijin kegiatan</li> <li>Memeriksa draft / konsep surat ijin kegiatan</li> <li>Mengkaji ulang, jika Ya selanjutnya dimintakan persetujuan (paraf) coordinator Bagian minat dan penalaran , Ka.BKM sebelum di tanda tangani oleh WR3</li> <li>Pemberian Nomor Surat dan Mendistribusikan kepada mahasiswa/organisasi pemohon ijin kegiatan lewat sistem <a href="https://imissu.unud.ac.id">https://imissu.unud.ac.id</a> atau Whatsapp</li> <li>Pemohon meninggalkan nomor telepon atau Nomor WA dan Email yang dapat dihubungi oleh petugas apabila surat ijin</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		kegiatan di setuju maupun di tolak  1. Tidak Langsung organisasi mahasiswa tingkat fakultas atau perorangan bisa mengirim persyaratan lewat sistem persuratan (siraisa) di masing masing fakultas <a href="https://imissu.unud.ac.id">https://imissu.unud.ac.id</a>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Jangka waktu pemrosesan Ijin kegiatan 2 Hari kerja dan dapat ditambah 2 hari kerja apabila ada koordinasi dengan pihak lain atau Unit lain
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Surat Ijin Kegiatan
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut: 1. Pengaduan langsung datang ke Gedung Rektorat Lantai 3 Universitas Udayana di bagian Minat Penalaran dan Informasi Kemahasiswaan 2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Rektor Universitas Udayana/Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan Gedung Rektorat Unud, Lt.2 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran Jimbaran-Bali, 80361 3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:bkm@unud.ac.id">bkm@unud.ac.id</a>

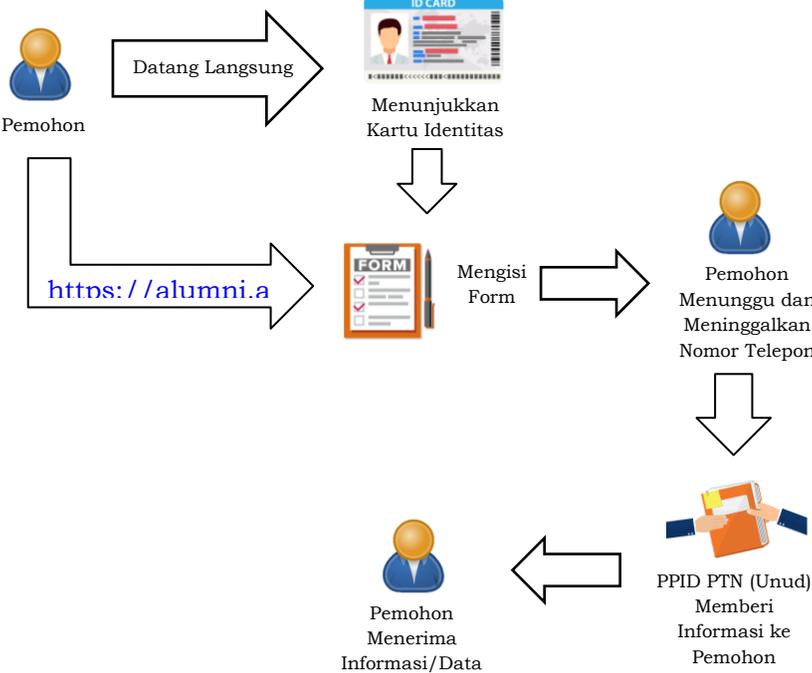
#### B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 2. Kemendikbud No. 155/U/1998 tentang Pedoman Umum Organisasi Kemahasiswaan di PT 3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana 4. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di lingkungan Universitas Udayana 5. Keputusan Rektor Universitas Udayana No. 262/H14/KM/2009 tentang Tata Laksana Kegiatan Kemahasiswaan Universitas Udayana
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. 2. Ruang kerja ber-AC, meja, kursi. 3. Komputer dengan akses internet, printer dan scanner. 4. Tempat penyimpanan dokumen/arsip. 5. Pesawat Telepon.
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	1. SDM yang Memiliki kemampuan penggunaan komputer 2. SDM yang Mengetahui wewenang, tugas, dan fungsi unit kerja 3. SDM yang Memiliki ketelitian, cekatan, cermat dan integritas tinggi 4. SDM yang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang di bebaskan 5. SDM yang mampu berkomunikasi dengan semua pihak dan semua kalangan 6. SDM yang rajin, tanggap, teliti cekatan, sabar bertanggung jawab dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas tugas yang di bebaskan
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	1. Supervisi dari koordinator dan sub koordinator 2. Pengawasan dari atasan yang di lakukan secara berjenjang 3. Pengawasan dari Unit Pengembangan dan pelayanan kegiatan kemahasiswaan
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	1. Koordinator 1 orang 2. Sub Koordinator 1 Orang 3. Staf Pelaksana Pengadministrasian Layanan Fasilitas Kemahasiswaan 1 Orang

<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	1. Pelaksanaan Layanan sesuai dengan standar yang di tetapkan 2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi di bidangnya
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Surat ijin yang di terbitkan/ditanda tangani oleh rektor /wakil rektor bidang kemahasiswaan dijamin keabsahannya dan dapat di pertanggung jawabkan
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan

**STANDAR PELAYANAN  
VERIFIKASI IJASAH ALUMNI**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>1. Langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Permohonan dari yang bersngkutan atau Instansi Tempat Alumni Bekerja Di tujukan Kepada Rektor atau Wakil Rektor bidang Kemahasiswaan</li> <li>a. Umum : Kartu identitas (KTP/SIM/ Tanda Pengenal lainnya)</li> <li>b. Foto Copi Ijazah dan Transkrip Nilai</li> <li>c. Kelengkapan Bisa di bawa ke bagian TU Universitas Udayana Gedung Rektorat Lantai II.</li> <li>b. Dimasa pandemi, Pemohon wajib mematuhi protokol kesehatan dengan menerapkan 3M : Menggunakan Masker, Mencuci tangan sebelum mendapatkan layanan, dan Menjaga jarak.</li> </ul> <p>2. Tidak langsung/ <i>Online</i> : Masuk ke <a href="https://alumni.ac.id">https://alumni.ac.id</a></p> <p>3. Pemohon baik secara langsung maupun <i>online</i> wajib mencantumkan Nomor Telp dan Email.</p>
	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<p>Revisi</p>  <p>1. Layanan langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon Menyerahkan Kelengkapan di Ruang TU Universitas Udayana Gedung Rektorat Lantai II</li> <li>b. Pemohon meninggalkan nomor telepon dan Email yang dapat dihubungi oleh petugas apabila Surat Keterangan Verifikasi Ijazah Sudah Selesa bisa diirim lewat Email Atau Lewat WA</li> <li>c.</li> </ul> <p>2. Layanan Online :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon Mengisi Form permohonan Validasi dan verifikasi data alumni <a href="https://alumni.ac.id">https://alumni.ac.id</a> dan upload kelengkapan Pemohon menunggu Surat Keterangan hasil Verivikasi Ijazah Apakah Ybs Benar Sebagai Alumni dari Universitas Udayana</li> </ul>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	<p>Jangka waktu pemrosesan Verifikasi Ijazah selama 3 hari kerja dan dapat ditambah 4 hari kerja apabila Data Pemohon tidak tercatat di sistem Data Alumni universitas Udayana</p>

4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Surat Keterangan Sebagai Alumni Universitas Udayana
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung datang ke Gedung Rektorat Lantai 3 Universitas Udayana di bagian Minat Penalaran dan Informasi Kemahasiswaan</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Rektor Universitas Udayana/Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan Gedung Rektorat Unud, Lt.2 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:bkm@unud.ac.id">bkm@unud.ac.id</a></li> </ol>

## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>2. Kemendikbud No. 155/U/1998 tentang Pedoman Umum Organisasi Kemahasiswaan di PT</li> <li>3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana</li> <li>4. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di lingkungan Universitas Udayana</li> <li>5. Keputusan Rektor Universitas Udayana No. 262/H14/KM/2009 tentang Tata Laksana Kegiatan Kemahasiswaan Universitas Udayana</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu.</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC, meja, kursi.</li> <li>3. Komputer dengan akses internet, printer dan scanner.</li> <li>4. Tempat penyimpanan dokumen/arsip.</li> <li>5. Pesawat Telepon.</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan S1</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang Pengelolaan Data Alumni</li> <li>3. SDM yang mampu mengoperasikan komputer dan peralatan kerja lainnya.</li> <li>4. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan (masyarakat umum, pelajar, mahasiswa, dosen dan pegawai).</li> <li>5. SDM yang ramah, disiplin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggungjawab dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan.</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Sub Koordinator dan Koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan langsung yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang pengelola data Alumni</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Mendapatkan layanan informasi yang diperlukan secara tepat dan akurat.
7.	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.



**STANDAR PELAYANAN  
PROGRAM KREATIFITAS MAHASISWA**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	1. Langsung <ol style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa Unud S1 yang aktif yang terdaftar di pangkalan dikti</li> <li>Setiap Mahasiswa dapat mengumpulkan sebanyak 2 proposal PKM (salah satunya menjadi Ketua Tim dan/atau menjadi anggota untuk 2 proposal)</li> <li>kelompok minimal dari 2 angkatan yang berbeda</li> <li>Proposal PKM di Setorkan di bagian kemahasiswaan tingkat fakultas yang sudah di lengkaapi dengan tanda tangan dosen pembimbing</li> </ol>
	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<p>Revisi</p> <p>1. Prosedur Pelayanan Program Kreatifitas Mahasiswa</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Masing-masing fakultas merekap dan mengusulkan PKM ke Udayana Student Creatif Center (USCC)</li> <li>USCC mereviu Proposal PKM. Jika proposal PKM 5 bidang sesuai dengan buku panduan, maka proposal tersebut bisa diberikan akses permohonan pendaftaran ke SIMBELMAWA. Jika tidak, maka dikembalikan untuk direvisi sesuai arahan USCC dan Dosen Pendamping ke Mahasiswa</li> <li>USCC mendaftarkan proposal di SIMBELMAWA untuk memperoleh <i>password</i> dan <i>username</i>, lalu setelah itu menginformasikan kepada mahasiswa melalui <i>e-mail</i> Ketua Tim.</li> <li>Mahasiswa mengunggah dan sekaligus memohon validasi Dosen Pendamping Proposal PKM, oleh masing-masing kelompok ke situs <a href="https://simbelmawa.kemdikbud.go.id/">https://simbelmawa.kemdikbud.go.id/</a></li> <li>Mahasiswa mengkonfirmasi bahwa proposal PKM-nya sudah tervalidasi Dosen Pendamping ke USCC. Selanjutnya Pimpinan Perguruan Tinggi (PT) memvalidasi PKM yang berhasil tersimpan di SIMBELMAWA dan sekaligus mengupload Berita Acara Evaluasi Internal</li> <li>Menerima pengumuman PKM yang lolos didanai dan menginformasikan ke Fakultas untuk dilanjutkan ke mahasiswa.</li> <li>Mahasiswa yang Poposal PKM nya lolos didanai mengunggah Laporan Kemajuan.</li> <li>Unggah Laporan Akhir PKM</li> <li>Pengumuman Proposal PKM yang lolos ke PIMNAS</li> <li>Persiapan PIMNAS</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		k. Pengusul meninggalkan nomor telepon atau Nomor WA dan Email yang dapat dihubungi oleh petugas Untuk mempermudah koordinasi
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Jangka waktu Pelayanan 1 Tahun
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Program Kreatifitas Mahasiswa
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung datang ke Gedung Rektorat Lantai 3 Universitas Udayana di bagian Minat Penalaran dan Informasi Kemahasiswaan</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Rektor Universitas Udayana/Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan Gedung Rektorat Unud, Lt.2 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:uscc@unud.ac.id">uscc@unud.ac.id</a></li> </ol>

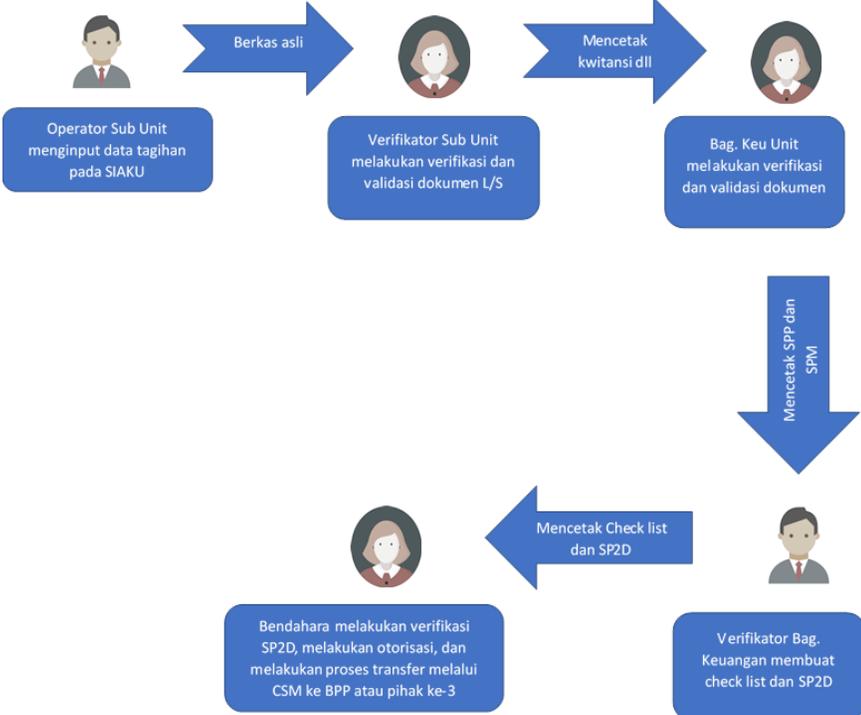
#### B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>2. Kemendikbud No. 155/U/1998 tentang Pedoman Umum Organisasi Kemahasiswaan di PT</li> <li>3. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana</li> <li>4. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas di lingkungan Universitas Udayana</li> <li>5. Keputusan Rektor Universitas Udayana No. 262/H14/KM/2009 tentang Tata Laksana Kegiatan Kemahasiswaan Universitas Udayana</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu.</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC, meja, kursi.</li> <li>3. Komputer dengan akses internet, printer dan scanner.</li> <li>4. Tempat penyimpanan dokumen/arsip.</li> <li>5. Pesawat Telepon.</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang Memiliki kemampuan penggunaan komputer</li> <li>2. SDM yang Mengetahui wewenang, tugas, dan fungsi unit kerja</li> <li>3. SDM yang Memiliki ketelitian, cekatan, cermat dan integritas tinggi</li> <li>4. SDM yang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang di bebaskan</li> <li>5. SDM yang mampu berkomunikasi dengan semua pihak dan semua kalangan</li> <li>6. SDM yang rajin, tanggap, teliti cekatan, sabar bertanggung jawab dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas tugas yang di bebaskan</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari koordinator dan sub koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan yang di lakukan secara berjenjang</li> <li>3. Pengawasan dari Unit Pengembangan dan pelayanan kegiatan kemahasiswaan</li> </ol>

<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator 1 orang</li> <li>2. Sub Koordinator 1 Orang</li> <li>3. Staf Pelaksana Pengadministrasian Program Kreatifitas Mahasiswa 1 orang</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan Layanan sesuai dengan standar yang di tetapkan</li> <li>2. Petugas Penyelenggara layanan memiliki kompetensi di bidangnya</li> </ol>
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Proposal yang sudah di revieu dan dan uploud jamin dijamin keabsahannya , bebas plagiator, dan dapat di pertanggung jawabkan
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan

**STANDAR PELAYANAN  
PENGAJUAN PEMBAYARAN SECARA LANGSUNG (LS)**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Nota Pembelian, Daftar Honorarium, Daftar Nominatif Perjadin, SPK
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <pre> graph TD     A[Operator Sub Unit menginput data tagihan pada SIAKU] -- Berkas asli --&gt; B[Verifikator Sub Unit melakukan verifikasi dan validasi dokumen L/S]     B -- Mencetak kwitansi dll --&gt; C[Bag. Keu Unit melakukan verifikasi dan validasi dokumen]     C -- Mencetak SPP dan SPM --&gt; D[Verifikator Bag. Keuangan membuat check list dan SP2D]     D -- Mencetak Check list dan SP2D --&gt; E[Bendahara melakukan verifikasi SP2D, melakukan otorisasi, dan melakukan proses transfer melalui CSM ke BPP atau pihak ke-3]     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>Operator Sub Unit menginput data tagihan pada SIAKU dan mengirim berkas asli ke Verifikator Sub Unit</li> <li>Verifikator Sub Unit melakukan Verifikasi dan Validasi pada Sistem SIAKU</li> <li>Bag. Keuangan Unit melakukan Verifikasi dan Validasi dokumen, mencetak SPP dan SPM untuk diajukan ke Bag. Keuangan Kantor Pusat</li> <li>Verifikator Bag. Keuangan mencetak Chekclist dan SP2D untuk diajukan ke Bendahara Pengeluaran</li> <li>Bendahara Pengeluaran melakukan Validasi SP2D dan Rekap SP2D dan mengirim Otorisasi ke Rektor untuk dilakukan proses transfer melalui CSM (BNI Direct) ke BPP dan atau ke pihak ke 3</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	1 hari
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Proses Pengajuan Pembayaran Secara Langsung
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	keuangan@unud.ac.id

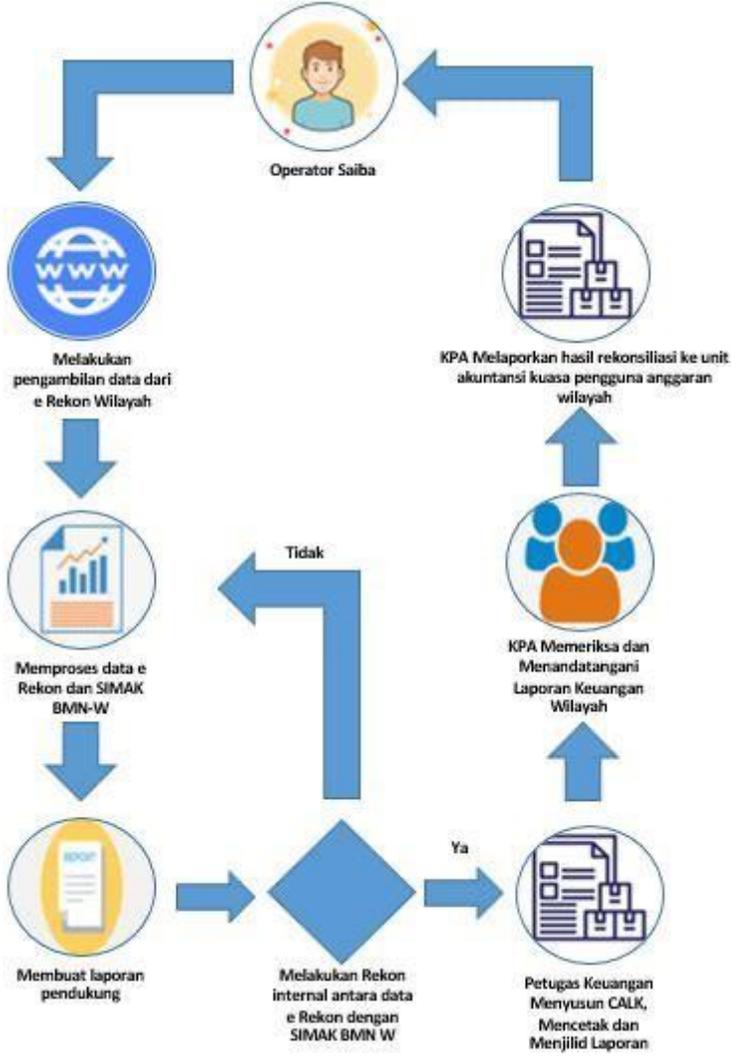
**B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara (Lembaran Negara RI Nomor 47, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4286);</li> <li>Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan (Lembaran Negara RI No. 5 Tahun 2004 Tambahan Lembaran Negara No. 4355);</li> <li>Peraturan Menteri Keuangan Nomor 190/PMK.05/2012 tentang Pedoman Pembayaran Dalam Pelaksanaan APBN;</li> <li>Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : 441/KMK.00/2011 tentang Penetapan Universitas Udayana</li> </ol>
----	--------------------	---

		<p>sebagai instansi pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (BLU) ;</p> <p>5. Peraturan Menteri Keuangan No. 49/PMK.02.2017 tentang Standar Biaya Masukan Tahun Anggaran 2018</p>
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer, printer, scanner</li> <li>2. Jaringan internet</li> <li>3. Aplikasi SIAKU</li> <li>4. Ruang ber- AC</li> <li>5. Rak Arsip</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan minimal D3 Akutansi</li> <li>2. Memiliki kemampuan penggunaan komputer</li> <li>3. Mengetahui wewenang, tugas, dan fungsi unit kerja.</li> <li>4. Memiliki ketelitian, kecermatan dan integritas tinggi.</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator dan Sub Koordinator</li> <li>2. SPI</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator 1 orang</li> <li>2. Sub Koordinator 1 orang</li> <li>3. Petugas Pelaksana 4 orang</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelaksanaan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan Petugas pelaksana layanan memiliki kompetensi di bidangnya
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Proses pembayaran melalui transfer CSM (BNI Direct) ke Bendaharan Pengeluaran Pembantu (BPP) dan pihak ketiga berjalan sesuai perencanaan dan atau jadwal
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	

**STANDAR PELAYANAN  
PENYUSUNAN LAPORAN KEUANGAN UNIT AKUNTANSI PEMBANTU  
PENGGUNA ANGGARAN WILAYAH (UAPPAW)**

**C. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	ADK Saiba SATKER, (Undiksha, L2DIKTI, ISI, Poltek) Data SaibaW dan Simak BMNW
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <p>1. Operator SAIBA mengambil data dari e-Rekon UAPPAW Wilayah                  2. Melakukan menerima dan konpilasi laporan dari satkersatker yang tergabung dalam Satker Kemenristek Dikti Wilayah Provinsi Bali.                  3. Melakukan rekonsiliasi internal dengan SIMAK BMN Wilayah.                  4. Merangkum semua data satker ke dalam Bentuk CALK.</p>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	14 hari
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	0
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Laporan Unit Akuntansi Pembantu Pengguna Anggaran Wilayah (UAPPAW) Universitas Udayana
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	keuangan@unud.ac.id

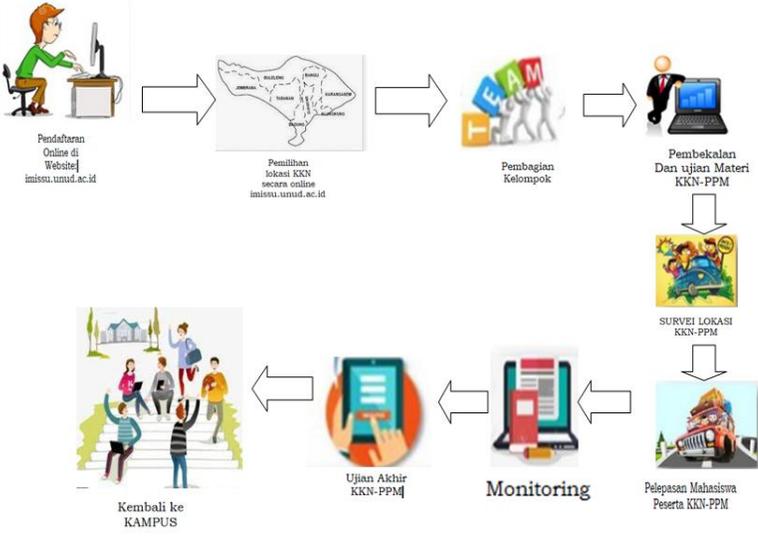
**D. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

1.	<b>Dasar Hukum</b>	1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara; 2. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara; 3. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang
----	--------------------	---

		<p>Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara;</p> <p>4. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2008;</p> <p>5. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan;</p> <p>6. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 171/PMK.05/2007 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 233/PMK.05/2011 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 171/PMK.05/2007 tentang Sistem Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Pemerintah Pusat;</p> <p>7. PMK Nomor 222/PMK.05/2016 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Keuangan Kementerian Negara/Lembaga ( Penyusunan LKKL);</p> <p>8. PMK No. 220/PMK.05/2016 tentang Sistem Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Badan Layanan Umum.</p>
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer, printer, scanner</li> <li>2. Jaringan internet</li> <li>3. Aplikasi SAIBA</li> <li>4. Ruang ber- AC</li> <li>5. Rak Arsip</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan minimal D3 Akutansi</li> <li>2. Memiliki kemampuan penggunaan komputer dan aplikasi SAIBA.</li> <li>3. Mengetahui wewenang, tugas, dan fungsi unit kerja.</li> <li>4. Memiliki ketelitian, kecermatan dan integritas tinggi.</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator dan Sub Koordinator</li> <li>2. SPI</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator 1 orang</li> <li>2. Sub Koordinator 1 orang</li> <li>3. Petugas Pelaksana 3 orang</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelaksanaan layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan Petugas pelaksana layanan memiliki kompetensi di bidangnya
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Pelaporan Keuangan Unit Akuntansi Pembantu Pengguna Anggaran-Wilayah (UAPAW) dapat dipertanggungjawabkan Jika Layanan ini tidak dilaksanakan, maka menimbulkan Keterlambatan Pelaporan Keuangan oleh UAKPA E-1 dan Kanwil DJPBN Bali.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar layanan ini dilakukan minimal 1 tahun sekali, selanjutnya akan dilakukan perubahan apabila ada peningkatan kinerja di bidang pelayanan

**STANDAR PELAYANAN  
KULIAH KERJA NYATA UNIVERSITAS UDAYANA**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa Program S-1</li> <li>2. Mahasiswa berstatus aktif</li> <li>3. Mahasiswa yang sudah menempuh 100 sks</li> <li>4. Mahasiswa sudah melunasi biaya ukt</li> <li>5. Mahasiswa dinyatakan sehat jasmani dan rohani</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa mendaftarkan diri sebagai peserta KKN secara online melalui IMISSU (SIM KKN) Universitas Udayana</li> <li>2. Mahasiswa memilih lokasi penempatan peserta KKN pada IMISSU (SIM KKN) Universitas Udayana</li> <li>3. Mahasiswa melihat pengumuman penempatan peserta KKN pada IMISSU (SIM KKN) Universitas Udayana dan jadwal tentatif pelaksanaan KKN pada website lppm.unud.ac.id.</li> <li>4. Mengikuti Pembekalan KKN</li> <li>5. Melakukan observasi lapangan</li> <li>6. Mengikuti Pelepasan KKN</li> <li>7. Mahasiswa melaksanakan KKN</li> <li>8. Monev KKN-PPM</li> <li>9. Ujian Akhir KKN-PPM</li> <li>10. Mahasiswa Kembali ke Kampus</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Jangka waktu pelayanan berlangsung selama 3 bulan kalender
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Mahasiswa terdaftar sebagai peserta KKN
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: (0361) 704622, 703367</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Ketua LPPM Universitas Udayana Gedung LPPM Unud, Lt.4 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: info-lppm@gmail.com</li> </ol>

**B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana</li> <li>2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Udayana</li> <li>3. Pedoman KKN Universitas Udayana</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan</b>	1. Ruang kerja ber-AC, meja, kursi.

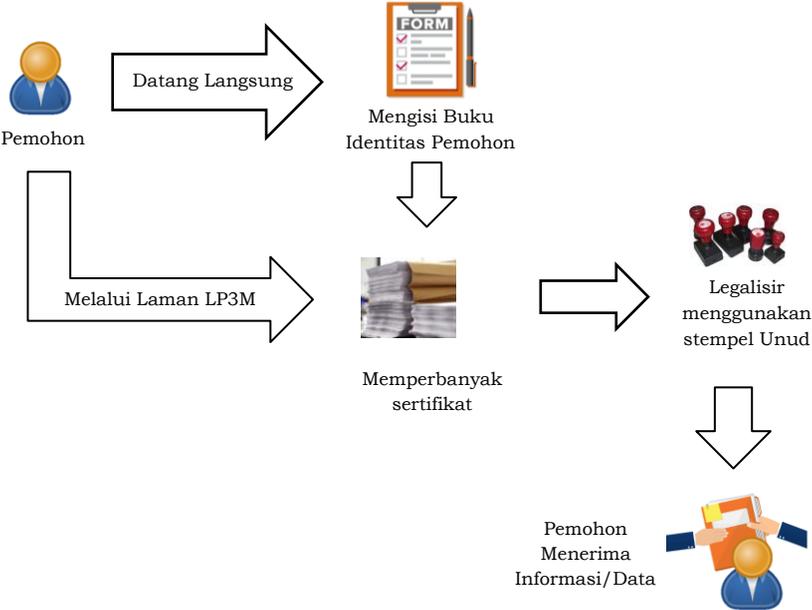
	<b>prasarana/dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Komputer dengan akses internet, printer dan scanner.</li> <li>3. Tempat penyimpanan dokumen/arsip.</li> <li>4. Pesawat Telepon.</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang mampu mengoperasikan komputer dan peralatan kerja lainnya.</li> <li>2. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan (masyarakat umum, pelajar, mahasiswa, dosen dan pegawai).</li> <li>3. SDM yang ramah, disiplin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggungjawab dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan.</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketua LPPM dan Sekretaris LPPM</li> <li>2. Supervisi dari Sub Koordinator dan Koordinator</li> <li>3. Pengawasan dari atasan langsung yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. (empat) orang operator SIM KKN</li> <li>2. (empat) orang penyusun bahan dan materi KKN</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Semua Informasi KKN dapat diakses melalui Website <a href="http://lppm.unud.ac.id">lppm.unud.ac.id</a>
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Semua pendaftar yang memenuhi ketentuan akan mendapatkan penempatan KKN
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam pelayanan

**SP 35**

**STANDAR PELAYANAN  
LEGALISIR SERTIFIKAT AKREDITASI UNIVERSITAS**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

<b>NO .</b>	<b>KOMPONEN</b>	<b>URAIAN</b>
<b>1.</b>	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Langsung : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mengisi buku identitas pemohon.</li> <li>b. Dimasa pandemi, Pemohon wajib mematuhi protokol kesehatan dengan menerapkan 3M : Menggunakan Masker, Mencuci tangan sebelum mendapatkan layanan, dan Menjaga jarak.</li> </ol> </li> <li>2. Tidak langsung/ <i>Online</i> : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Masuk ke laman <a href="https://lp3m.unud.ac.id">https://lp3m.unud.ac.id</a></li> <li>b. Mengunduh sertifikat sesuai keperluan.</li> </ol> </li> <li>3. Berkas fotocopy sertifikat akreditasi Universitas Udayana sesuai tahun yang diperlukan, sebanyak maksimal 20 lembar.</li> </ol>

<p><b>2.</b></p>	<p><b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b></p>	 <p>1. Layanan langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengisi identitas pada buku identitas pemohon;</li> <li>Pemohon memperbanyak sendiri.</li> <li>Dokumen di legalisir oleh petugas;</li> <li>Pemohon menerima dokumen yang diminta.</li> </ol> <p>2. Layanan Online :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon mengunduh dokumen pada laman <a href="http://lp3m.unud.ac.id">lp3m.unud.ac.id</a></li> <li>Pemohon memperbanyak sendiri</li> <li>Dokumen di legalisir oleh petugas</li> <li>Pemohon menerima dokumen yang diminta</li> </ol>
<p><b>3.</b></p>	<p><b>Jangka Waktu Pelayanan</b></p>	<p>Jangka waktu pelayanan berlangsung setiap hari kerja.</p>
<p><b>4.</b></p>	<p><b>Biaya/Tarif</b></p>	<p>Tidak dipungut biaya/gratis</p>
<p><b>5.</b></p>	<p><b>Produk Pelayanan</b></p>	<p>Dokumen surat keterangan dan fotokopi sertifikat akreditasi institusi</p>
<p><b>6.</b></p>	<p><b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b></p>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan langsung datang ke Gedung Rektorat Unud di bagian informasi (Lobby Rektorat)</li> <li>Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: LP3M Universitas Udayana Gedung Lab. Terpadu Unud, Lt.4 Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:lp3m@unud.ac.id">lp3m@unud.ac.id</a></li> </ol>

**B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

<p><b>1.</b></p>	<p><b>Dasar Hukum</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846)</li> <li>Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik ( Pelayanan Negara RI Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038)</li> <li>Undang- Undang Nomor 43 Tahun 2009, tentang Kearsipan (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071).</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5149).</li> <li>Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</li> <li>Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi</li> </ol>
------------------	---------------------------	---

		Publik. 7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana. 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Udayana.
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu. 2. Ruang kerja ber-AC, meja, kursi. 3. Komputer dengan akses internet, printer dan scanner.
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	1. Kualifikasi pendidikan S1 2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang akreditasi institusi Unud 3. SDM yang mampu mengoperasikan komputer dan peralatan kerja lainnya. 4. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan (masyarakat umum, pelajar, mahasiswa, dosen dan pegawai). 5. SDM yang ramah, disiplin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggungjawab dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan.
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	1. Supervisi dari Sub Koordinator dan Koordinator 2. Pengawasan dari atasan langsung yang dilakukan secara berjenjang
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	1. 1 (satu) orang <i>front office</i> / petugas legalisir
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Mendapatkan layanan legalisir dokumen yang diperlukan secara tepat.
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Dokumen legalisir yang dapat dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN  
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS UDAYANA**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan Offline/ tatap muka               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengguna layanan datang langsung ke Perpustakaan Universitas Udayana</li> <li>b. Membawa kartu Identitas (KTM), KTP, dll</li> <li>c. Pengguna mengisi daftar buku tamu elektronik</li> </ol> </li> <li>2. Layanan buku online               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki email yang masih aktif</li> <li>b. Pengguna layanan memiliki akun pada aplikasi perpustakaan online</li> </ol> </li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> <p>Pengguna layanan menemui petugas frontline UPT. Perpustakaan</p> <p>Pengguna layanan datang langsung ke UPT. Perpustakaan</p> <p>Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik</p> <p>Pengguna menyerahkan kartu identitas ke petugas untuk penggunaan loker</p> <p>Pengguna layanan sudah dapat mengakses layanan perpustakaan Berupa : Cek Plagiarisme, OPAC Skripsi Tesis, Disertasi Dll.</p> <p>Selesai</p> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan datang langsung UPT. Perpustakaan</li> <li>2. Pengguna layanan menemui petugas <i>frontline</i> UPT. Perpustakaan</li> <li>3. Pengguna layanan mengisi buku tamu elektronik.</li> <li>4. Pengguna layanan menyerahkan kartu identitas ke petugas <i>frontline</i> untuk penggunaan loker.</li> <li>5. Pengguna layanan meletakkan tas pada loker.</li> <li>6. Pengguna layanan mengakses layanan perpustakaan berikut:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan Perpustakaan Tercetak           <ol style="list-style-type: none"> <li>1). Pengguna melakukan penelusuran secara online melalui OPAC (Open Public Access Catalog) atau Pengguna layanan dapat mengakses koleksi menggunakan katalog manual</li> <li>2). Pengguna layanan membaca pustaka <i>hardcopy</i> pada ruang layanan perpustakaan tercetak.</li> </ol> </li> <li>b. Layanan Perpustakaan digital           <ol style="list-style-type: none"> <li>1). Pengguna melakukan penelusuran secara online melalui OPAC (Open Public Access Catalog)</li> <li>2). Pengguna layanan membaca pustaka <i>softcopy</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i>.</li> <li>3). Pengguna layanan bisa memperoleh pustaka <i>softcopy</i> dengan cara mengisi form permintaan dan mengirim publikasi <i>softcopy</i> pada aplikasi perpustakaan <i>online</i></li> </ol> </li> <li>c. Layanan Turnitin           <ol style="list-style-type: none"> <li>1). Pengguna layanan membawa karya ilmiah untuk dilakukan pengecekan plagiarisme oleh petugas</li> <li>2). Petugas menyerahkan hasil dari pengecekan plagiarisme karya ilmiah tersebut.</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	1) Pengguna layanan offline akan dilayani maksimal 5 menit setelah mengisi buku tamu elektronik

		2) Pengguna layanan online dapat langsung mencari koleksi perpustakaan secara mandiri setelah login pada aplikasi perpustakaan online
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut biaya
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Layanan koleksi perpustakaan dalam media hardcopy, softcopy format PDF dan pengecekan tingkat plagiarisme dalam suatu karya ilmiah.
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung : Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 111</li> <li>2. Pengaduan tertulis : Melalui kotak saran yang tersedia di UPT. Perpustakaan dan melalui surat dialamatkan kepada: Kepala UPT. Perpustakaan Universitas Udayana Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: uptperpustakaan@unud.ac.id</li> </ol>

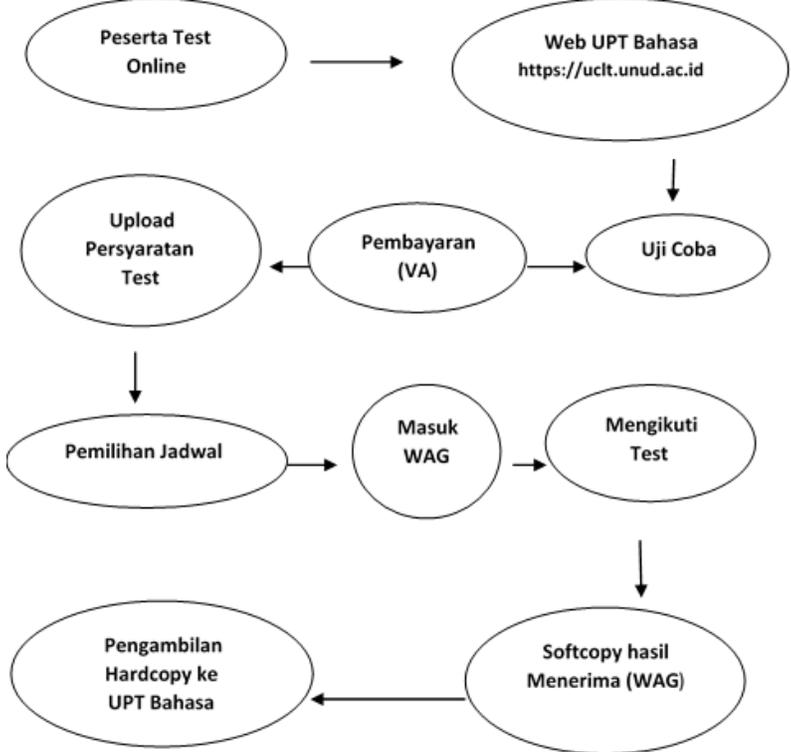
#### B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana.</li> <li>2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Udayana</li> <li>3. UU RI No. 20 Tahun 2013 Tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>4. UU 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan</li> <li>5. Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI No.84 Tahun 2012 tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa Kemasyarakatan, Hiburan dan Perorang Lainnya bidang Perpustakaan Menjadi Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia</li> <li>6. Peraturan Pemerintah RI Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pelaksanaan UU No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan</li> <li>7. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer.</li> <li>2. Meja.</li> <li>3. Kursi.</li> <li>4. File <i>Softcopy</i> Publikasi UPT. Perpustakaan Universitas Udayana (PDF).</li> <li>5. Jaringan Intranet/Internet.</li> <li>6. <i>Scanner</i>.</li> <li>7. Aplikasi Perpustakaan <i>Online</i></li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki kompetensi perpustakaan.</li> <li>2. Memahami peraturan perundang-undangan.</li> <li>3. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.</li> <li>4. Menguasai prosedur pelayanan.</li> <li>5. Memiliki pengetahuan tentang keperpustakaan yang memadai.</li> <li>6. Memiliki ketrampilan pemanfaatan teknologi informasi.</li> <li>7. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.</li> <li>8. Memiliki ketrampilan komputer dan bahasa; serta</li> <li>9. Bersikap ramah dan sopan.</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab UPT. Perpustakaan dan bagian Layanan UPT. Perpustakaan beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	Jumlah pelaksana maksimal 5 (lima) orang.
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan
7.	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan</b>	Pelayanan dilaksan akan secara akuntabel dan transparan.

	<b>pelayanan</b>	
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu

**STANDAR PELAYANAN TEST UAEPT ONLINE**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>Semua peserta tes baik dari lingkungan Universitas Udayna ataupun dari luar Unud atau umum harus melakukan Login melalui alamat sebsite di <a href="http://uclt.unud.ac.id">http://uclt.unud.ac.id</a></p> <p>Langkah atau mekanisme dan prosedur selanjutnya adalah semua peserta tes haarus melakukan hal-hal seperti :</p>
2	<b>Sistem mekanisme dan Prosedur</b>	 <pre> graph TD     A([Peserta Test Online]) --&gt; B([Web UPT Bahasa https://uclt.unud.ac.id])     B --&gt; C([Uji Coba])     C --&gt; D([Pembayaran (VA)])     D --&gt; E([Upload Persyaratan Test])     E --&gt; F([Pemilihan Jadwal])     F --&gt; G([Masuk WAG])     G --&gt; H([Mengikuti Test])     H --&gt; I([Softcopy hasil Menerima (WAG)])     I --&gt; J([Pengambilan Hardcopy ke UPT Bahasa])     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>Semua peserta tes baik dari Univesitas Udayana maupun dari luar Unud atau umum melakukan <i>log in</i> melalui <b>Udayana Aouth2</b> dan mereka harus mengisi kolom email, username dan password.</li> <li>Seluruh peserta mendownload Safe Exam Brouser atau S E B</li> <li>Bagi mahasiswa dilingkungan Unud memakai email IMISSU sedangkan peserta luar memakai email masing-masing dengan catatan email mereka adalah email yang masih aktif.</li> <li>Setelah 15 menit mereka akan memdapatkan konformasi email masing-masing dari UPT Bahasa dan mereka bisa melanjutkan untuk melakukan ujicoba soal-soal yang ada.</li> <li>Setelah mereka melakukan ujicoba selanjutnya mereka dapat melakukan pendaftaran dan pembayaran melauai rekening VA bank BNI. Serta memilih hari dan jam tes yang mereka inginkan.</li> <li>Bila peserta telah mendaftarkan diri maka yang bersangkutan akan dimaksukan ke dalam <i>WhatsApp Group</i> dimana dalam WAG ini peserta akan mendapatkan informasi tentang tes UAEPT secara lengkap dan disini pula peserta tes bisa mengajukan keluhan tentang tes ini.</li> <li>Pada saat hari ujian peserta harus sudah masuk ke alamat website UPT Bahasa 30 menit sebelum ujian dimulai dengan menggunakan dua perangkat yaitu laptop untuk mengerjakan soal dan handphone untuk webex dimana fungsi webex ini adalah sebagai alat pengawas bagi pegawai UPT Bahasa. Itulah sebabnya video peserta harus diaktifkan atauv dari awal tes hingga akhir tes atau selama tes berlangsung video webex mereka haarus aktif.</li> <li>Semua peserta tes baik dari Univesitas Udayana maupun dari luar Unud atau umum melakukan <i>log in</i> melalui <b>Udayana Aouth2</b> dan mereka harus mengisi kolom email, username dan password.</li> <li>Seluruh peserta mendownload Safe Exam Brouser atau S E B</li> </ol>

		<p>j. Bagi mahasiswa dilingkungan Unud memakai email IMISSU sedangkan peserta luar memakai email masing-masing dengan catatan email mereka adalah email yang masih aktif.</p> <p>k. Setelah 15 menit mereka akan mendapatkan konfirmasi email masing-masing dari UPT Bahasa dan mereka bisa melanjutkan untuk melakukan ujicoba soal-soal yang ada.</p> <p>l. Setelah mereka melakukan ujicoba selanjutnya mereka dapat melakukan pendaftaran dan pembayaran melalui rekening VA bank BNI. Serta memilih hari dan jam tes yang mereka inginkan.</p> <p>m. Bila peserta telah mendaftarkan diri maka yang bersangkutan akan dimasukkan ke dalam <i>WhatsApp Group</i> dimana dalam WAG ini peserta akan mendapatkan informasi tentang tes UAEPT secara lengkap dan disini pula peserta tes bisa mengajukan keluhan tentang tes ini.</p> <p>n. Pada saat hari ujian peserta harus sudah masuk ke alamat website UPT Bahasa 30 menit sebelum ujian dimulai dengan menggunakan dua perangkat yaitu laptop untuk mengerjakan soal dan handphone untuk webex dimana fungsi webex ini adalah sebagai alat pengawas bagi pegawai UPT Bahasa. Itulah sebabnya video peserta harus diaktifkan atau <i>von</i> dari awal tes hingga akhir tes atau selama tes berlangsung video webex mereka harus aktif.</p> <p>o. Sertifikat peserta akan dikirim ke <i>whatsapp</i> pribadi mereka masing-masing dan <i>hardcopy</i> sertifikat peserta bisa diambil di kantor UPT Bahasa Universitas Udayana pada hari kerja pukul 08.30-15.00</p>
3	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	1. Test Online diadakan dengan 2 sesi, Sesi 1 dimulai pukul 09.00 – 11.00 wita, dan sesi 2 dimulai pukul 13.00n – 15.00 wita
4	<b>Biaya/Tarif</b>	<p>1. Untuk mahasiswa S1 UNUD dikenakan biaya sebesar Rp 100.000</p> <p>2. Untuk peserta umum dikenakan biaya sebesar Rp 200.000</p>
5	<b>Produk Pelayanan</b>	Test UAEPT Online
6	<b>Produk Pelayanan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <p>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: ( 0361) 246551</p> <p>2. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:lab.bahasa@unud.ac.id">lab.bahasa@unud.ac.id</a></li> </ul>

## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING )

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014. SK. Rektor Universitas Udayana no. 406/UN14/HK/2020
2.	<b>Sarana, dan prasarana dan atau fasilitas</b>	<p>1. Link: <a href="#">uptbahasaunud</a></p> <p>2. Komputer</p> <p>3. Meja</p> <p>4. Kursi</p> <p>5. Jaringan Internet</p> <p>6. Scanner</p> <p>7. Whatsapp group untuk peserta</p>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<p>1. SDM yang telah memiliki pengetahuan tentang manajemen test online</p> <p>2. SDM yang telah memiliki ketrampilan dibidang Teknologi Informasi</p>
4.	<b>Pengawasan</b>	Pengawasan Test dilaksanakan secara daring oleh semua pegawai UPT Bahasa
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<p>1. Koordinator (1 orang) dari USDI</p> <p>2. Sub Koordinator 3 Orang dari UPT BAHASA</p>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelaksanaan Pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yang dilaksanakan oleh petugas yang memiliki kompetensi di bidangnya.
7.	<b>Jaminan Keamanan</b>	Sertifikat yang diterbitkan telah mendapatkan tandatangan dari Kepala UPT Bahasa dan dijamin keabsahannya serta dapat

	<b>dan Keselamatan pelayanan</b>	dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksanaan</b>	Evaluasi terhadap pelaksanaan Test Online dilakukan minimal 6 bulan sekali, selanjutnya dilakukan perbaikan dimana perlu apabila ada hal-hal yang tidak sesuai dengan keadaan.

**STANDAR PELAYANAN TOEFL PREPARATION**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<i>Toefl Preparation</i> dilaksanakan berdasarkan permintaan calon peserta
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<pre> graph TD     A{{Registrasi Peserta}} --&gt; B{{Pegawai memberikan informasi}}     B --&gt; C{{Peserta memilih iadwal}}     C --&gt; D{{Pembayaran}}     D --&gt; E{{Bergabung ke Whatsapp Group}}     E --&gt; F{{Pemberian Link Tutor}}     F --&gt; G{{Komunikasi Peserta dengan Tutor}}             </pre> <p>a. Peserta melakukan registrasi secara langsung di kantor UPT Bahasa                  b. Pegawai UPT Bahasa memberikan deskripsi mengenai <i>TOEFL Preparation</i>                  c. Peserta diberikan kesempatan untuk memilih jadwal dan menentukan jumlah sesi yang mereka inginkan                  d. Peserta melakukan pembayaran                  e. Peserta dimasukkan ke dalam Whatsapp Group                  f. Peserta diberikan Link tutor yang akan memberikan <i>Preparation</i>                  g. Peserta dapat berkomunikasi dengan tutor melalui WAG</p>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	1. <i>Toefl Preparation</i> dilaksakan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh UPT Bahasa. 2. <i>Toefl Preparation</i> dilaksakan pukul 09.00 – 11.00 wita
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Biaya yang dikenakan untuk <i>toefl preparation</i> sebesar Rp 150.000 per sesi
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	<i>Toefl Preparation</i>
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut: 1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: (0361) 246551 2. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:lab.bahasa@unud.ac.id">lab.bahasa@unud.ac.id</a></li> </ul>

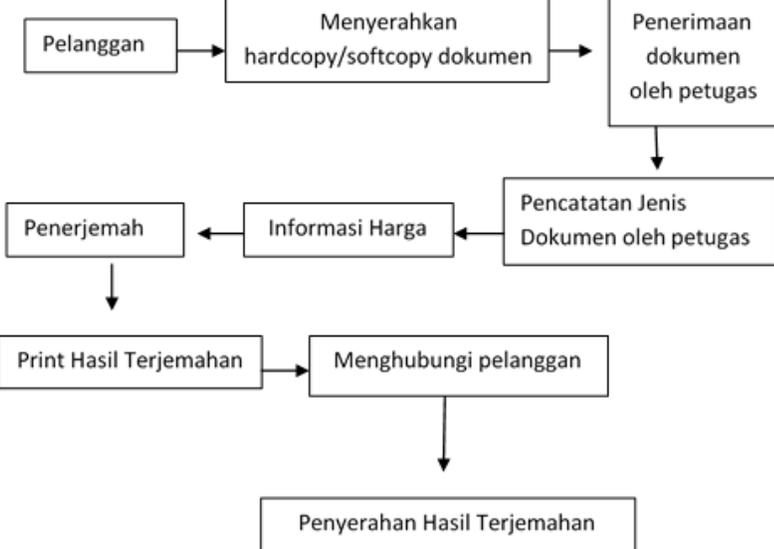
**B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.
2.	<b>Sarana, dan prasarana dan atau fasilitas</b>	1. webex 2. Whatsapp group untuk peserta 3. Seluler 4. Laptop

		5. Meja 6. Kursi 7. Alat tulis
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	1. SDM yang telah memiliki kualifikasi mengajar 2. SDM yang telah memiliki ketrampilan dibidang Teknologi Informasi
<b>4.</b>	<b>Pengawasan</b>	-
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	1. 3 orang Tutor 2. 1Orang pegawai UPT BAHASA
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelaksanaan Pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yang dilaksanakan oleh petugas yang memiliki kompetensi di bidangnya.
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan</b>	-
<b>8.</b>	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksanaan</b>	Evaluasi pelayanan dapat dilakukan oleh peserta melalui Whatsapp group.

**STANDAR PELAYANAN PENERJEMAHAN  
INDONESIA-INGGRIS & INGGRIS-INDONESIA**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	1. Tidak ada persyaratan khusus, Diterima jika ada yang meminta layanan terjemahan.
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <pre> graph TD     A[Pelanggan] --&gt; B[Menyerahkan hardcopy/softcopy dokumen]     B --&gt; C[Penerimaan dokumen oleh petugas]     C --&gt; D[Pencatatan Jenis Dokumen oleh petugas]     D --&gt; E[Informasi Harga]     E --&gt; F[Penerjemah]     F --&gt; G[Print Hasil Terjemahan]     G --&gt; H[Menghubungi pelanggan]     H --&gt; I[Penyerahan Hasil Terjemahan]             </pre> <p>a. Pelanggan yang akan menterjemahkan dokumen atau yang lainnya dapat melakukan registrasi dan menyerahkan bahan yang akan diterjemahkan dalam bentuk softcopy ataupun hard copy.</p> <p>b. Petugas UPT Bahasa akan menerima dokumen yang akan diterjemahkan dan mencatatkan dalam buku besar, dengan melengkapi nomer telpon pelanggan</p> <p>c. Petugas mencatatkan jenis jasa terjemahan yang dilakukan baik itu Indonesia-Inggris atau Inggris-Indonesia</p> <p>d. Petugas memberikan informasi mengenai durasi yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen</p> <p>e. Dokumen diteruskan oleh pegawai kepada penerjemah yang akan bertugas menterjemahkan dokumen tersebut</p> <p>f. Dokumen yang telah diterjemahkan dikirimkan pada email lab bahasa untuk kemudian diperiksa dan diprint oleh pegawai</p> <p>g. Pegawai UPT Bahasa memeriksa dokumen yang dikirimkan oleh penerjemah dan melakukan penyesuaian format jika diperlukan</p> <p>h. Pegawai UPT Bahasa menyiapkan dokumen yang telah diterjemahkan satu hari sebelum dokumen itu akan diambil oleh pelanggan</p> <p>i. Pelanggan dihubungi kembali oleh pegawai UPT Bahasa untuk memberikan konfirmasi terkait sudah usainya terjemahan yang dikerjakan. Terjemahan yang sudah usai dapat diambil di kantor UPT Bahasa pada hari kerja pukul 08.30-15.00</p> <p>j. Pelanggan dapat mengambil <i>hard copy</i> hasil terjemahan dan melakukan pembayaran jasa terjemahan</p>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	<p>1. Jangka waktu pelayanan administrasi dimulai pukul 08.00 – 15.00 wita.</p> <p>2. Pelayanan Terjemahan diselesaikan oleh penerjemah berdasarkan jumlah halaman yang dikerjakan.</p>
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	<p>1. Terjemahan Ijazah dikenakan biaya sebesar Rp 100.000</p> <p>2. Terjemahan Transkrip dikenakan biaya sebesar Rp 125.000</p> <p>3. Terjemahan Akta kelahiran dikenakan biaya sebesar Rp 100.000</p> <p>4. Terjemahan KTP dikenakan biaya sebesar Rp 50.000</p>
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	1.UPT Bahasa Universitas Udayana menerima pula berbagai jenis terjemahan seperti ijazah, Transkrip Akademik, Surat Keterangan Pendamping Ijazah (SKPI), Kartu Tanda

		Penduduk, abstrak dan dokumen lainnya. 2. Terjemahan Indonesia-Inggris dan Inggris-Indonesia
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:  1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: (0361) 246551 2. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:lab.bahasa@unud.ac.id">lab.bahasa@unud.ac.id</a></li> </ul>

#### **B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN ( MANUFACTURING)**

1.	<b>Dasar Hukum</b>	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014.
2.	<b>Sarana, dan prasarana dan atau fasilitas</b>	1. Ruang Ber-AC 2. Meja 3. Komputer dan Printer 4. ATK 5. Jaringan Internet 6. kursi 7. kamus inggris-indonesia dan Indonesia-inggris
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	1. SDM yang telah memiliki Kualifikasi sebagai penerjemah 2. SDM yang telah memiliki ketrampilan dibidang Teknologi Informasi
4.	<b>Pengawasan</b>	-
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	1. Koordinator (1 orang) Kepala UPT Bahasa 2. 3 Orang pegawai UPT Bahasa
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelaksanaan Pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yang dilaksanakan oleh petugas yang memiliki kompetensi di bidangnya.
7.	<b>Jaminan Keamanan dan Keselamatan pelayanan</b>	Terjemahan yang telah diterjemahkan mendapatkan tandatangan dari penerjemah dan dijamin keabsahannya serta dapat dipertanggungjawabkan.
8.	<b>Evaluasi Kinerja Pelaksanaan</b>	Evaluasi terhadap pelaksanaan Terjemahan sesuai dengan masukan dari pelanggan

**STANDAR PELAYANAN  
PEMBUATAN EMAIL UNUD**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>A. Tidak langsung/ <i>Online</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Melalui Unit : Unit Pemohon mengirimkan surat yang sudah ditandatangani oleh Pimpinan Unit ke Kepala USDI melalui aplikasi SIRAIISA. Dalam surat terdapat daftar civitas (Dosen/Pegawai/Mahasiswa) yang akan dibuatkan email Unud</li> <li>• Perorangan : Pemohon mengajukan pembuatan email Unud melalui aplikasi Usercare</li> </ul> <p>B. Langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unit Pemohon atau perorangan datang ke Loker Layanan USDI untuk menyampaikan kebutuhan pembuatan email Unud dengan membawa surat Unit atau kartu tanda pengenal sebagai civitas akademika Unud.</li> <li>• Dimasa pandemi, pelapor wajib mematuhi protokol kesehatan dengan menerapkan 3M : Menggunakan Masker, Mencuci tangan sebelum mendapatkan layanan, dan Menjaga jarak.</li> </ul>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div data-bbox="548 974 1414 1515" style="text-align: center;"> <pre> graph TD     P1[Pemohon] -- "Datang Langsung" --&gt; S1[Pemohon menunjukkan surat Unit atau kartu identitas civitas Unud]     P2[Pemohon] -- "Melalui SIRAIISA" --&gt; S1     S1 --&gt; T[Tim Layanan USDI melakukan verifikasi data dan membuat Email Unud]     T --&gt; P3[Pemohon menerima informasi akun email Unud]             </pre> </div> <p>A. Layanan Tidak Langsung/Online :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pemohon mengirimkan surat yang sudah ditandatangani oleh Pimpinan Unit ke Kepala USDI melalui aplikasi SIRAIISA. Dalam surat terdapat daftar civitas (Dosen/Pegawai/Mahasiswa) yang akan dibuatkan email Unud. Jika Perorangan maka Pemohon mengajukan pembuatan email Unud melalui aplikasi Usercare</li> <li>2. Tim Layanan USDI menerima permintaan pembuatan email Unud dan membuat akun email Unud.</li> <li>3. Pemohon menerima Informasi akun email Unud melalui SIRAIISA atau aplikasi Usercare</li> </ol> <p>B. Layanan langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon (Unit/perorangan) datang ke Loker Layanan USDI untuk menyampaikan permintaan pembuatan email Unud menunjukkan surat permintaan yang sudah ditandatangani oleh Pimpinan Unit atau kartu identitas civitas Unud.</li> <li>2. Tim Layanan USDI menerima permintaan pembuatan email Unud dan membuat akun email Unud.</li> <li>3. Pemohon menerima Informasi akun email Unud melalui SIRAIISA atau aplikasi Usercare</li> </ol>
4.	<b>Jangka Waktu</b>	Penyelesaian validasi dan pembuatan email dilakukan dalam waktu ±

	<b>Pelayanan</b>	15 menit
<b>5.</b>	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak ada biaya yang ditimbulkan dalam penerbitan Akun Email Unud ini
<b>6.</b>	<b>Produk Pelayanan</b>	Akun Email Universitas Udayana
<b>7.</b>	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui media online yaitu aplikasi <i>usercare</i> atau email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 210</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Unit Sumber Daya Informasi Universitas Udayana Gedung Unit Sumber Daya Informasi Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:usdi@unud.ac.id">usdi@unud.ac.id</a></li> </ul> </li> </ol>

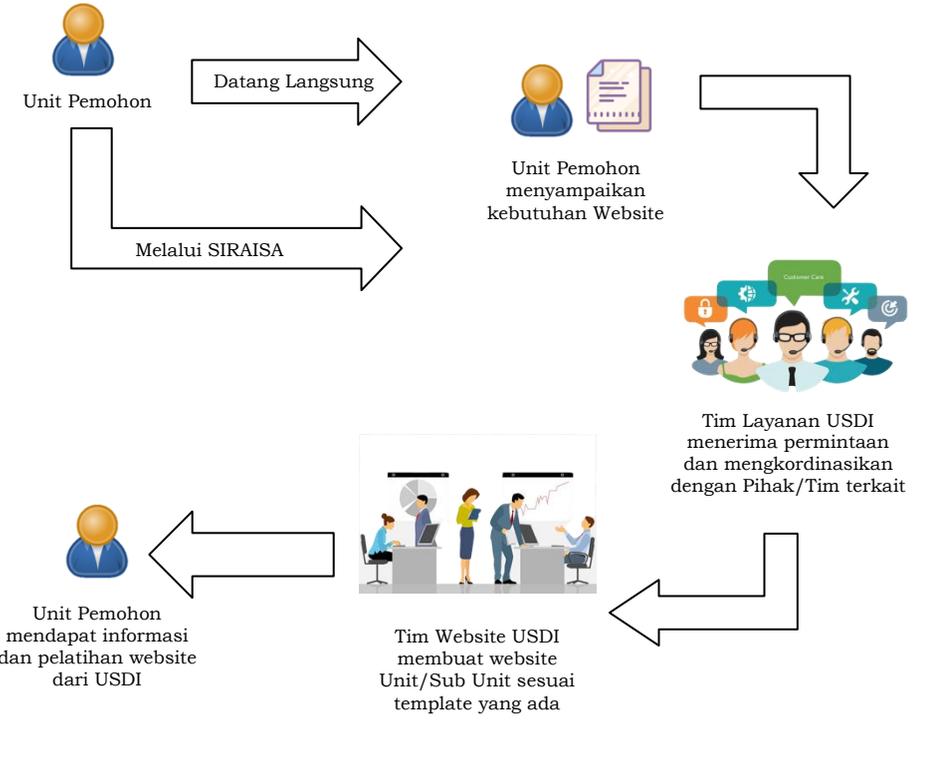
#### **B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Undang-undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Permendikbud Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Permendikbud Nomor 52 Tahun 2013 tentang rincian tugas unit kerja lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>7. Permenristekdikti Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Udayana</li> </ol>
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang kerja ber-AC</li> <li>2. Komputer dengan akses internet</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Scanner</li> <li>5. Pesawat Telepon</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan S1 bidang TI</li> <li>2. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi</li> <li>3. SDM yang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan</li> <li>4. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan</li> <li>5. SDM yang rajin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan yang dilakukan secara berjenjang</li> <li>3. Pengawasan oleh SPI</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator 1 orang</li> <li>2. Staf pelaksana Tim Layanan TIK (3 orang)</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan Layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi di bidangnya dan memberikan pelayanan pembuatan Email dengan komunikasi terbuka</li> </ol>
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Akun Email yang dibuat dijamin kerahasiaan akun email tersebut dan dapat dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.



**STANDAR PELAYANAN  
PEMBUATAN WEBSITE UNUD**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>A. Tidak langsung/ <i>Online</i> : Mengirimkan surat yang sudah ditandatangani oleh Pimpinan Unit ke Kepala USDI melalui aplikasi SIRAIISA. Dalam surat terdapat informasi sub unit/unit yang akan dibuatkan website.</p> <p>B. Langsung :  <ul style="list-style-type: none"> <li>Unit datang ke Loker Layanan USDI untuk menyampaikan kebutuhan pembuatan website dan menunjukkan surat permintaan yang sudah ditandatangani oleh Pimpinan Unit (surat juga harus sudah dikirimkan ke Kepala USDI via SIRAIISA).</li> <li>Dimasa pandemi, pelapor wajib mematuhi protokol kesehatan dengan menerapkan 3M : Menggunakan Masker, Mencuci tangan sebelum mendapatkan layanan, dan Menjaga jarak.</li> </ul> </p>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <p>A. Layanan Tidak Langsung/Online :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Unit Pemohon mengirimkan surat permintaan pembuatan website yang ditandatangani pimpinan unit ke USDI</li> <li>Tim Layanan USDI menerima permintaan website dan mengkoordinasikan dengan Tim terkait untuk dapat dilakukan pembuatan website sesuai dengan template web yang sudah ada.</li> <li>Unit pemohon menerima informasi dan pelatihan website dari Tim Layanan USDI</li> </ol> <p>B. Layanan langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Unit datang ke Loker Layanan USDI untuk menyampaikan permintaan pembuatan website dan menunjukkan surat permintaan yang sudah ditandatangani oleh Pimpinan Unit (surat juga harus sudah dikirimkan ke Kepala USDI via SIRAIISA).</li> <li>Tim Layanan USDI menerima permintaan website dan mengkoordinasikan dengan Tim terkait untuk dapat dilakukan pembuatan website sesuai dengan template web yang sudah ada.</li> </ol>

		3. Unit pemohon menerima informasi penyelesaian website melalui SIRAIISA atau kontak Unit dan mendapatkan pelatihan website dari Tim Layanan USDI
4.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Penyelesaian validasi dan pembuatan Sub Domain dilakukan dalam waktu ± 14 hari
5.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak ada biaya yang ditimbulkan dalam penerbitan Website Unit/Sub Unit ini
6.	<b>Produk Pelayanan</b>	Website Unit/Sub Unit
7.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui media online yaitu aplikasi <i>usercare</i> atau email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 210</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Unit Sumber Daya Informasi Universitas Udayana Gedung Unit Sumber Daya Informasi Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:usdi@unud.ac.id">usdi@unud.ac.id</a></li> </ul> </li> </ol>

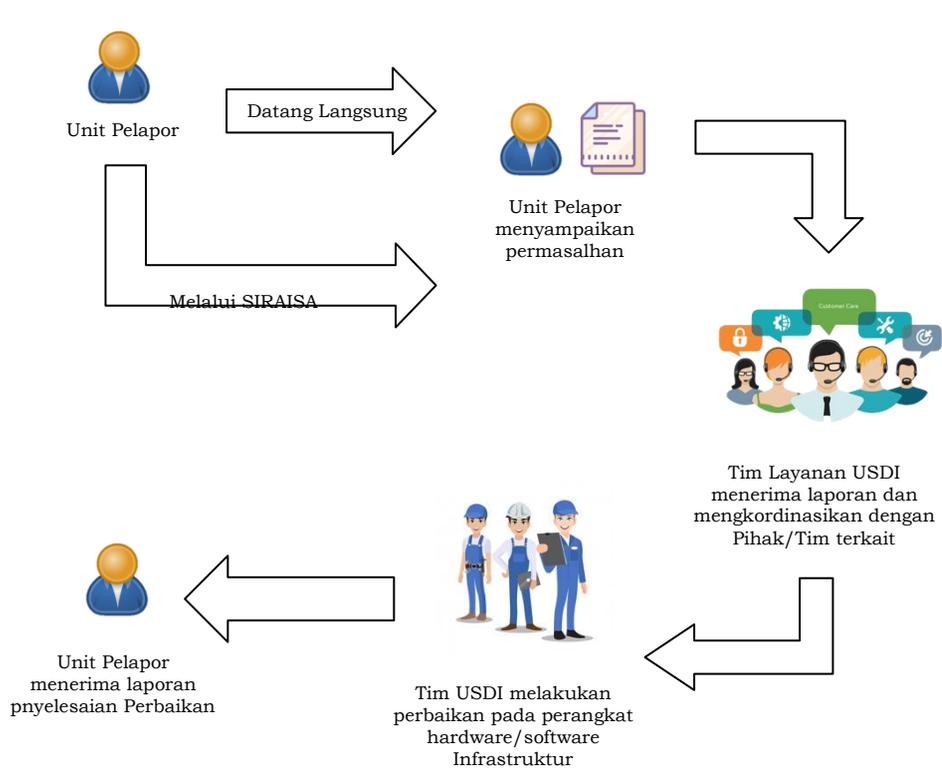
#### B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Undang-undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Permendikbud Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Permendikbud Nomor 52 Tahun 2013 tentang rincian tugas unit kerja lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>7. Permenristekdikti Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Udayana</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, dan kursi tamu</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC</li> <li>3. Komputer dengan akses internet</li> <li>4. Printer</li> <li>5. Scanner</li> <li>6. Pesawat Telepon</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan S1 bidang TI</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan dalam pengelolaan infrastruktur TIK</li> <li>3. SDM yang mampu membuat coding/aplikasi</li> <li>4. SDM yang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan</li> <li>5. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan (mitra kerja sama dalam negeri)</li> <li>6. SDM yang rajin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan yang dilakukan secara berjenjang</li> <li>3. Pengawasan oleh SPI</li> </ol>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator 3 orang</li> <li>2. Staf pelaksana Tim Layanan TIK (1 orang)</li> <li>3. Staf pelaksana Tim Infrastruktur TIK (1 orang)</li> <li>4. Staf pelaksana Tim Sistem Informasi (2 orang)</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan Layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi di bidangnya dan memberikan pelayanan pembuatan Website dengan komunikasi terbuka</li> </ol>

<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Website yang dibuat dijamin kerahasiaan akun admin Website/Sub Domain tersebut dan dapat dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN  
PERBAIKAN INFRASTRUKTUR**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>A. Tidak langsung/ <i>Online</i> : Mengirimkan surat ke Kepala USDI melalui aplikasi SIRAIISA Dalam surat terdapat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deskripsi keluhan/permasalahan infrastruktur yang terjadi</li> <li>• Lokasi kerusakan infrastruktur (nama ruang dan gedung)</li> </ul> <p>B. Langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unit menyampaikan keluhan/permasalahan infrastruktur ke Tim Layanan USDI dan menunjukkan surat permintaan perbaikan infrastruktur yang sudah ditandatangani oleh Pimpinan Unit (surat juga harus sudah dikirimkan ke Kepala USDI via SIRAIISA).</li> <li>• Dimasa pandemi, pelapor wajib mematuhi protokol kesehatan dengan menerapkan 3M : Menggunakan Masker, Mencuci tangan sebelum mendapatkan layanan, dan Menjaga jarak.</li> <li>• Untuk keadaan darurat, Unit dapat menghubungi USDI melalui telepon untuk mendapatkan penanganan langsung terhadap permasalahan yang terjadi.</li> </ul>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;">  </div> <p>A. Layanan Tidak Langsung/<i>Online</i> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pelapor mengirimkan surat permintaan perbaikan infrastruktur jaringan yang ditandatangani pimpinan unit ke USDI</li> <li>2. Tim Layanan USDI menerima permintaan perbaikan dan mengkordinasikan dengan Tim Infrastruktur</li> <li>3. Bidang Infrastruktur melakukan pengecekan dan perbaikan kerusakan melalui aplikasi dan turun ke lapangan (jika diperlukan).</li> <li>4. Unit pelapor menerima laporan hasil pekerjaan/perbaikan infrastruktur jaringan via SIRAIISA dan atau Telepon</li> </ol> <p>B. Layanan langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit datang ke Loker Layanan USDI untuk menyampaikan keluhan/permasalahan infrastruktur yang terjadi dan menunjukkan surat permintaan perbaikan infrastruktur yang sudah ditandatangani oleh Pimpinan Unit (surat juga harus sudah dikirimkan ke Kepala USDI via SIRAIISA).</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Tim Layanan USDI menerima permintaan perbaikan dan mengkoordinasikan dengan Tim Infrastruktur</li> <li>3. Bidang Infrastruktur melakukan pengecekan dan perbaikan kerusakan melalui aplikasi dan turun ke lapangan (jika diperlukan).</li> <li>4. Unit pelapor menerima laporan hasil pekerjaan/perbaikan infrastruktur jaringan via SIRAIISA dan atau Telepon</li> </ol>
4.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Penyelesaian perbaikan infrastruktur sangat relatif dengan tingkat kerusakan yang ada. Rentang perbaikan antara 1 – 4 hari (dengan catatan tidak ada waktu tunggu pengadaan alat)
5.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak ada biaya personil yang ditimbulkan dalam perbaikan infrastruktur ini.
6.	<b>Produk Pelayanan</b>	Infrastruktur yang telah diperbaiki
7.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui media online yaitu aplikasi <i>usercare</i> atau email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 210</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Unit Sumber Daya Informasi Universitas Udayana Gedung Unit Sumber Daya Informasi Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:usdi@unud.ac.id">usdi@unud.ac.id</a></li> </ul> </li> </ol>

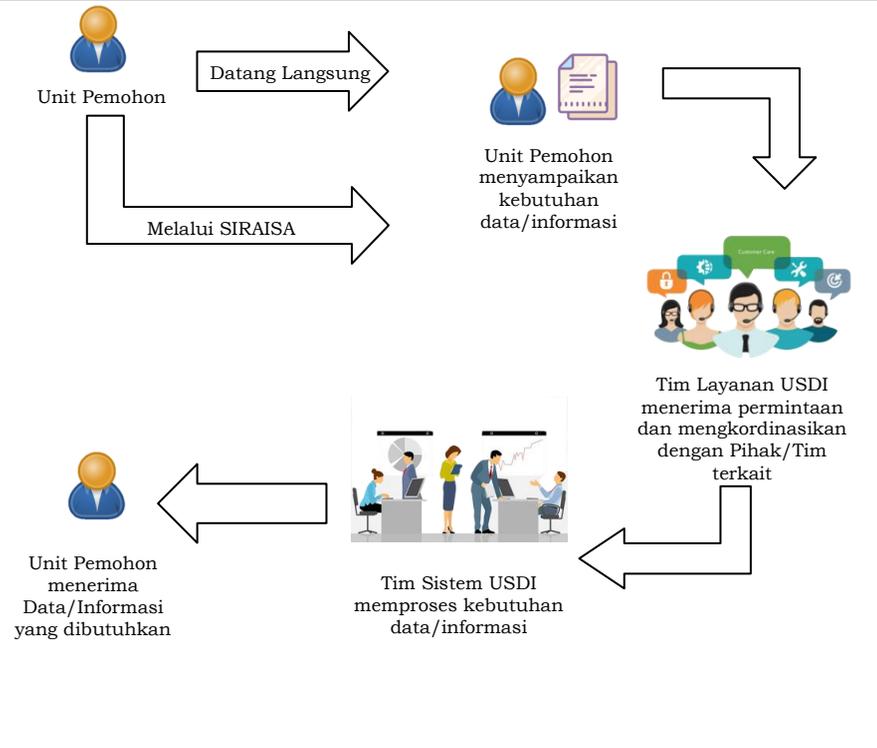
## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Undang-undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Permendikbud Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Permendikbud Nomor 52 Tahun 2013 tentang rincian tugas unit kerja lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>7. Permenristekdikti Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Udayana</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer</li> <li>2. Jaringan internet</li> <li>3. Alat-alat teknis infrastruktur</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan S1 bidang TI</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan dalam pengelolaan infrastruktur TIK</li> <li>3. SDM yang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan</li> <li>4. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan</li> <li>5. SDM yang rajin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator 1 orang</li> <li>2. Staf pelaksana Tim Infrastruktur TIK (6 orang)</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan Layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi di bidangnya dan memberikan pelayanan perbaikan infrastruktur dengan komunikasi terbuka</li> </ol>
7.	<b>Jaminan</b>	Infrastruktur yang diperbaiki dijamin keamanannya untuk dapat

	<b>Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	digunakan pengguna dan hasil perbaikan ini dapat dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN  
PEMBERIAN DATA/INFORMASI**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>A. Tidak langsung/ <i>Online</i> :</p> <p>Unit Pemohon mengirimkan surat yang sudah ditandatangani oleh Pimpinan Unit ke Kepala USDI melalui aplikasi SIRAIISA. Dalam surat terdapat detail data/informasi yang dibutuhkan Unit Pemohon</p> <p>B. Langsung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unit datang ke Loker Layanan USDI untuk menyampaikan kebutuhan data/informasi dan menunjukkan surat permintaan data/informasi yang sudah ditandatangani oleh Pimpinan Unit (surat juga harus sudah dikirimkan ke Kepala USDI via SIRAIISA).</li> <li>• Dimasa pandemi, pelapor wajib mematuhi protokol kesehatan dengan menerapkan 3M : Menggunakan Masker, Mencuci tangan sebelum mendapatkan layanan, dan Menjaga jarak.</li> <li>• Untuk keadaan urgent, Unit dapat menghubungi USDI melalui telepon untuk mendapatkan pelayanan langsung terhadap permintaan data/informasi.</li> </ul> <p>* catatan : data/informasi yang diberikan adalah data/informasi yang belum tersedia pada fasilitas menu pada sistem informasi.</p>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <p>A. Layanan Tidak Langsung/<i>Online</i> :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit Pemohon mengirimkan surat permintaan data/informasi yang ditandatangani pimpinan unit ke USDI</li> <li>2. Tim Layanan USDI menerima permintaan data/informasi dan mengkoordinasikan dengan Tim terkait untuk dapat dilakukan pengolahan pada sistem.</li> <li>3. Unit pemohon menerima data/informasi via email Unit/SIRAIISA</li> </ol> <p>B. Layanan langsung :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unit datang ke Loker Layanan USDI untuk menyampaikan permintaan data/informasi dan menunjukkan surat permintaan yang sudah ditandatangani oleh Pimpinan Unit (surat juga harus sudah dikirimkan ke Kepala USDI via SIRAIISA).</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Tim Layanan USDI menerima permintaan data/informasi dan mengkoordinasikan dengan Tim terkait untuk dapat dilakukan pengolahan pada sistem.</li> <li>3. Unit pemohon menerima data/informasi via email Unit/SIRAISA</li> </ol>
4.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Penyelesaian pembuatan informasi sangat relatif dengan tingkat kompleksitas informasi yang dibutuhkan. Rentang perbaikan antara 1 – 2 hari
5.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak ada biaya personil yang ditimbulkan dalam pembuatan data/informasi ini.
6.	<b>Produk Pelayanan</b>	Data/Informasi yang dibutuhkan Unit/Sub Unit
7.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui media online yaitu aplikasi <i>usercare</i> atau email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung: Melalui telpon ke: +62 361 701954 ext 110, 210</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Unit Sumber Daya Informasi Universitas Udayana Gedung Unit Sumber Daya Informasi Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:usdi@unud.ac.id">usdi@unud.ac.id</a></li> </ul> </li> </ol>

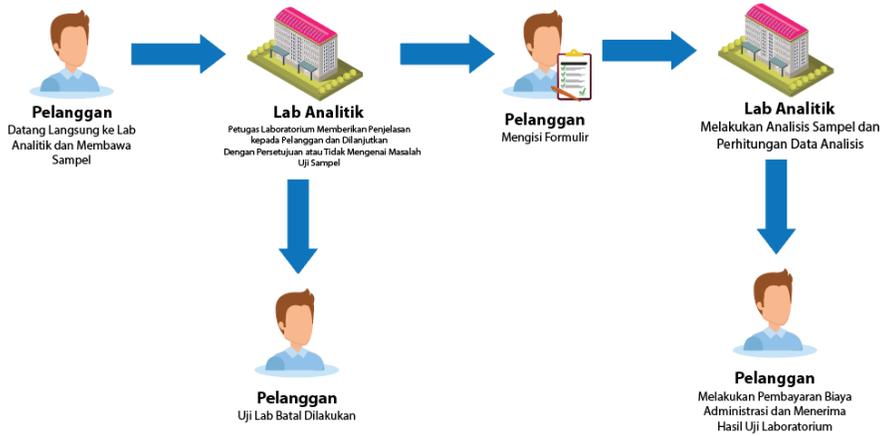
#### B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional</li> <li>2. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Undang-undang nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Permendikbud Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi</li> <li>5. Permendikbud Nomor 52 Tahun 2013 tentang rincian tugas unit kerja lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi</li> <li>6. Instruksi Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan</li> <li>7. Permenristekdikti Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Udayana</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang kerja ber-AC</li> <li>2. Komputer dengan akses internet</li> <li>3. Printer</li> <li>4. Scanner</li> <li>5. Pesawat Telepon</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan S1 bidang TI</li> <li>2. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan teknologi informasi</li> <li>3. SDM yang mampu bekerja sama dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan</li> <li>4. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan</li> <li>5. SDM yang rajin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggung jawab, dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Koordinator</li> <li>2. Pengawasan dari atasan yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Koordinator 1 orang</li> <li>2. Staf pelaksana Tim Layanan TIK (3 orang)</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksanaan Layanan sesuai dengan standar yang ditetapkan.</li> <li>2. Petugas penyelenggara layanan memiliki kompetensi di bidangnya dan memberikan pelayanan pembuatan data/informasi dengan komunikasi terbuka</li> </ol>
7.	<b>Jaminan</b>	Data/Informasi yang diberikan dijamin kevalidan dan keamanannya

	<b>Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	untuk dapat digunakan pengguna serta dapat dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN  
LABORATORIUM ANALITIK**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan datang langsung ke Laboratorium Analitik di gedung UPT. Lab.Terpadu lantai 1 kampus Universitas Udayana Jimbaran.</li> <li>2. Pengguna layanan stakholder (mahasiswa,dosen dan pihak luar Unud)</li> <li>3. Pengguna layanan mengetahui parameter yang akan diuji/dianalisis di Laboratorium Analitik</li> <li>4. Pengguna layanan membawa sampel yang akan diuji/dianalisis di laboratorium Analitik</li> </ol>
	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan membawa sampel ke Laboratorium Analitik</li> <li>2. Pengguna layanan berkonsultasi dengan petugas Lab mengenai Parameter Uji dan Sampel Uji</li> <li>3. Pengguna Layanan mengisi formulir pengujian, apabila Parameter Uji dan Sampel Uji sesuai dengan Layanan Laboratorium Analitik, dan apabila Parameter Uji dan Sampel Uji tidak sesuai akan ditolak.</li> <li>4. Pengguna Layanan melakukan pembayaran Biaya Administrasi</li> <li>5. Pengguna Layanan menerima Hasil Uji Laboratorium</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Jangka waktu pelayanan dari mulai penerimaan sampel sampai penyerahan hasil uji selama 14 hari kerja
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Sesuai SK Rektor Universitas Udayana
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Data hasil uji/análisis sampel
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Pengaduan dapat disampaikan secara tertulis maupun melalui pembicaraan/ telepon dan didokumentasikan

**B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

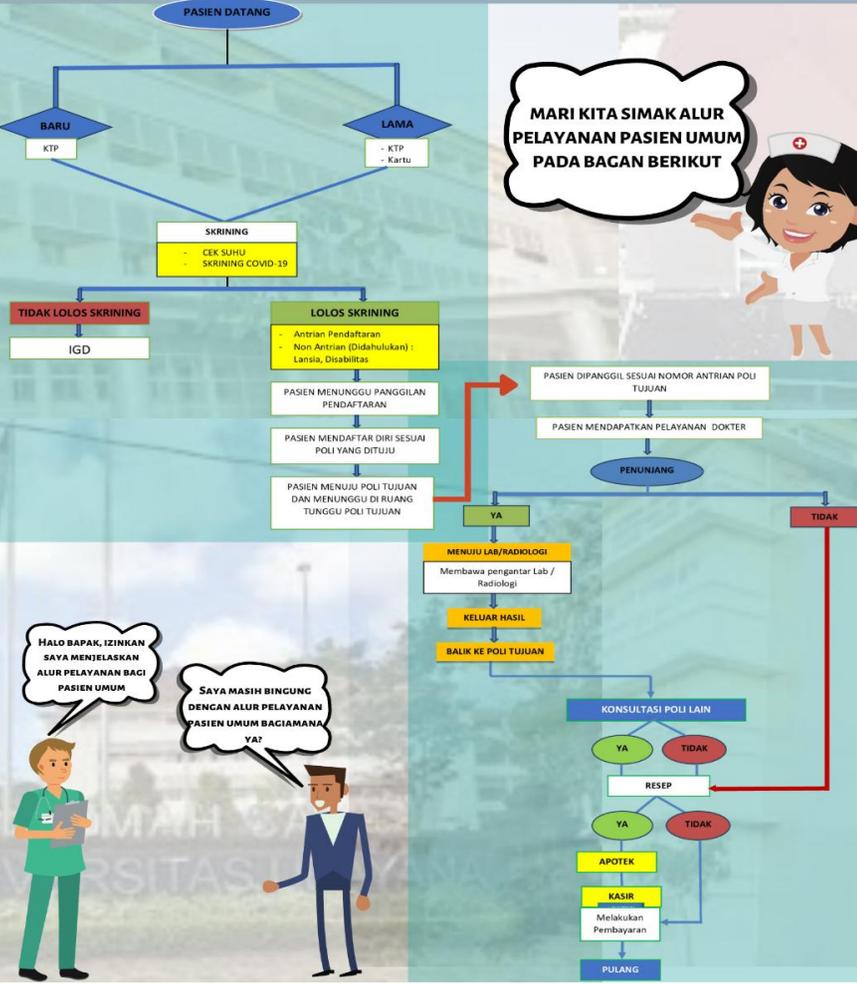
1.	<b>Dasar Hukum</b>	SK.Rektor. No. 13/PT.17.H/II.I.3/F.HTL/95 (SK Lab.Analitik)
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dengan akses internet dan printer</li> <li>2.Meja</li> <li>3.Kursi</li> <li>4.ATK</li> <li>5.Bahan kimia (cair dan padat)</li> <li>6.Alat laboratorium :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. ICPE 9000</li> <li>b. Spektrofometer UV Vis</li> <li>c. Gas kromatografi (GC)</li> <li>d. LCMS</li> </ol> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. FTIR</li> <li>f. Rotary evaporator</li> <li>g. Oven</li> <li>h. Timbangan Analitik</li> </ul> <p>7. Alat gelas pendukung alat laboratorium : beaker gelas, jarum suntik dan lain-lain</p> <p>8. Air murni untuk uji sampel</p> <p>9. Sabun cuci+ tisu</p> <p>10. Alat K3 di laboratorium</p> <p>11. SOP uji sampel</p> <p>12. SOP pengoperasian alat/instrument laboratorium</p> <p>13. Obat-obatan (P3K)</p> <p>14. Hand Sanitizer</p> <p>15. Desinfektan ruangan</p> <p>16. Ruang alat</p> <p>17. Ruang preparasi sampel</p> <p>18. Ruang timbangan</p> <p>19. Ruang bahan kimia</p> <p>20. Ruang asam</p> <p>21. Ruang cuci</p> <p>22. Ruang shower</p> <p>23. AC berada di setiap ruangan</p> <p>24. Alat potong, dan lain-lain</p> <p>25. Gas Argon, Nitrogen, Hidrogen dan Udara tekan</p>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pranata Laboratorium Pendidikan yang kompeten dibidang pengelolaan laboratorium</li> <li>2. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik memberikan penjelasan mengenai pengelolaan laboratorium Analitik dengan berbagai pihak/stakeholder (mahasiswa, dosen, siswa, dan masyarakat umum)</li> <li>3. Memahami prosedur pelayanan</li> <li>4. Memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna yaitu data hasil uji yang akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan, efektif dan efisien.</li> <li>5. Memiliki kemampuan pengoperasian alat laboratorium sesuai SOP pengoperasian alat .</li> <li>6. Memahami SOP pengujian sampel dan dapat melakukan pengujian dengan baik dan benar sesuai SOP.</li> <li>7. Mematuhi SOP K3 laboratorium dalam bekerja.</li> <li>8. Meningkatkan kemampuan SDM dengan mengikuti workshop/ webinar mengenai pengelolaan laboratorium kimia.</li> <li>9. Melakukan penelitian mengenai metoda pengujian sehingga didapatkan hasil uji yang valid.</li> <li>10. Bersikap ramah, disiplin, tanggap ,teliti, sabar dan bertanggung jawab terhadap tugas yang dibebankan</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dari atasan langsung yang dilakukan secara berjenjang</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaksana 7 orang</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<p>Pelayanan dilaksanakan secara profesional sesuai SOP yang telah ditetapkan</p> <p>Mendapatkan data hasil uji laboratorium yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan</p>
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<p>Data hasil uji yang dapat dipertanggungjawabkan</p>
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	<p>Evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan disampaikan setiap tahun berupa laporan kegiatan Laboratorium Analitik</p>



**STANDAR PELAYANAN  
ALUR PELAYANAN RAWAT JALAN PASIEN UMUM RS UNUD**

**A. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Untuk Pasien Baru, Pasien datang langsung ke Poliklinik RS UNUD dengan membawa KTP/PASPOR.</li> <li>2. Untuk pasien lama cukup membawa KIB (Kartu Index Berobat)/KTP.</li> <li>3. Menyelesaikan administrasi bagi pasien umum.</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center; background-color: #f0e68c; padding: 5px; border: 1px solid black;"> <p><b>ALUR PELAYANAN PASIEN UMUM POLIKLINIK RS UNUD</b></p> </div>  <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien atau keluarga pasien datang langsung ke loby gedung 1 Poliklinik RS UNUD,</li> <li>2. Pasien diterima oleh petugas skrining Covid-19, dilakukan pemeriksaan suhu tubuh dan dilakukan skrining Covid-19,</li> <li>3. A). Lolos Skrining : pasien atau keluarga pasien mengambil nomor antrian pendaftaran umum. Khusus pada pasien dengan kebutuhan khusus (Lansia, disabilitas) langsung kebagian pendaftaran. B). Tidak Lolos Skrining : pasien diarahkan ke IGD untuk tindakan selanjutnya.</li> <li>4. Pasien menunggu panggilan sesuai dengan nomor urutan,</li> <li>5. Pasien atau keluarga mendaftarkan diri sesuai dengan poli yang dituju,</li> <li>6. Pasien menunggu di depan ruang poliklinik tujuan,</li> <li>7. Pasien dipanggil untuk mendapatkan pelayanan konsultasi dokter dan tindakan medis sesuai dengan nomor antrian di poliklinik tujuan,</li> <li>8. Bila pasien diperlukan data pemeriksaan penunjang pasien diberikan pengantar sesuai dengan instruksi dokter (Radiologi/Laboratorium), dan apabila pemeriksaan penunjang telah selesai dan mendapatkan hasil, pasien diberitahukan untuk kembali kedokter pemeriksa,</li> </ol>

		<p>9. Bila pasien diperlukan konsultasi ke unit yang lain maka pasien diantar oleh perawat ke unit yang dituju sesuai instruksi dokter,</p> <p>10. Apabila selesai pemeriksaan dan tindakan medis pasien diberikan pengantar resep, pasien ke apotek menunggu panggilan obat,</p> <p>11. Setelah mendapat obat, pasien kembali menuju kasir untuk transaksi pembayaran,</p> <p>12. Pasien pulang.</p>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Untuk pelayanan di loket penerimaan pasien rawat jalan maksimal 10 menit, untuk di poliklinik Sesuai kasus pasien
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Mengacu pada Keputusan Rektor Universitas Udayana Nomor 549/UN14/HK/2020 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Universitas Udayana.
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Poliklinik Umum</li> <li>2. Pelayanan Poliklinik Gigi Umum</li> <li>3. Pelayanan Poliklinik Spesialis : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan Poliklinik Bedah Umum</li> <li>b. Pelayanan Poliklinik Bedah Saraf</li> <li>c. Pelayanan Poliklinik Bedah Plastik</li> <li>d. Pelayanan Poliklinik Bedah Urologi</li> <li>e. Pelayanan Poliklinik Orthopedi</li> <li>f. Pelayanan Poliklinik Interna</li> <li>g. Pelayanan Poliklinik Telinga Hidung &amp; Tenggorokan</li> <li>h. Pelayanan Poliklinik Kebidanan &amp; Penyakit Kandungan</li> <li>i. Pelayanan Poliklinik Jiwa</li> <li>j. Pelayanan Poliklinik Mata</li> <li>k. Pelayanan Poliklinik Saraf</li> <li>l. Pelayanan Poliklinik Anak</li> <li>m. Pelayanan Poliklinik Nyeri</li> <li>n. Pelayanan Poliklinik Kulit Kelamin</li> <li>o. Pelayanan Poliklinik Geriatri</li> <li>p. Pelayanan Poliklinik VCT</li> <li>q. Pelayanan Poliklinik Jantung &amp; Pembuluh Darah</li> <li>r. Pelayanan Poliklinik TBC</li> <li>s. Pelayanan Poliklinik Gigi Spesialis</li> <li>t. Pelayanan Poliklinik Fisioterapi</li> </ol> </li> </ol>
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan ada di seluruh gedung rawat inap dan di depan admission gedung 2 lantai ground.</p> <p>Email : info@rs.unud.ac.id</p> <p>Whatsapp : 089604900890</p>

## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

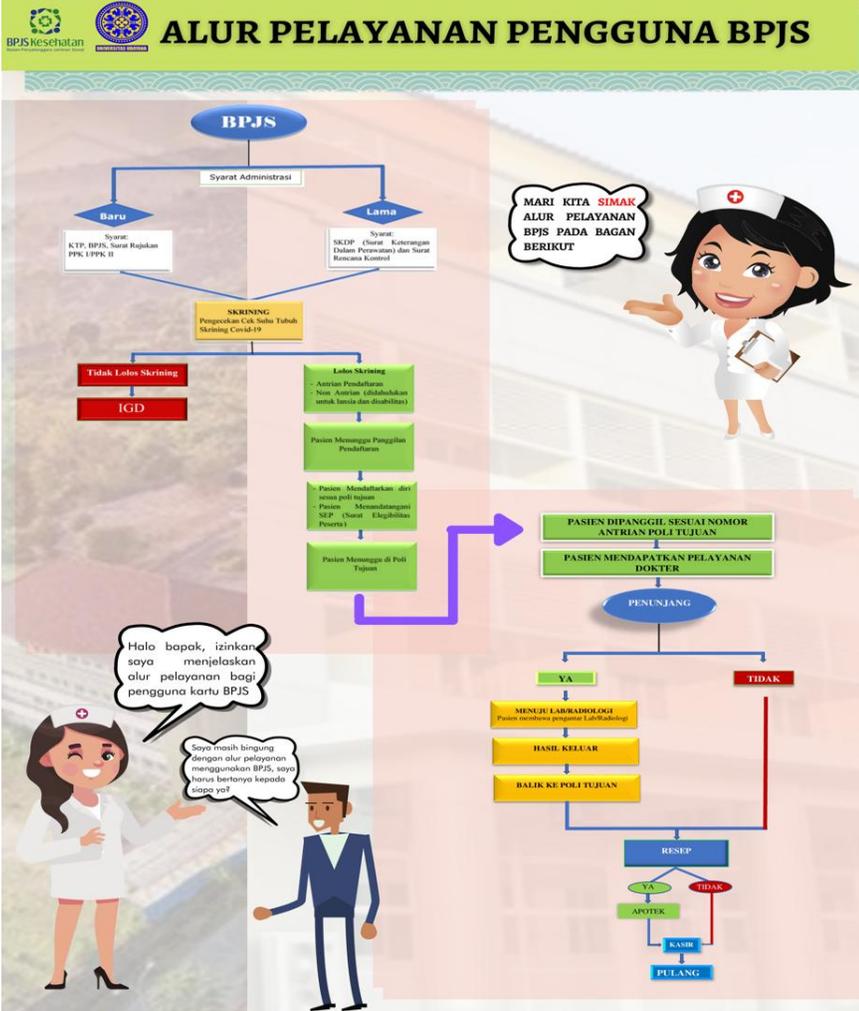
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> <li>5. Peraturan menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata kerja Universitas Udayana (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 748);</li> <li>6. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik;</li> <li>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan;</li> </ol>

		<p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional;</p> <p>9. Keputusan Rektor Universitas Udayana Nomor 549/UN14/HK/2020 tentang Tarif Layanan Rumah Sakit Universitas Udayana.</p> <p>10. Keputusan Rektor Universitas Udayana Nomor 267/UN14.6/HK/2019 tentang Pemberlakuan Pedoman Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Udayana;</p>
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang periksa dan tindakan</li> <li>2. Ruang tunggu dengan kursi tunggu pasien</li> <li>3. Lift</li> <li>4. AC ruangan</li> <li>5. Kursi roda</li> <li>6. Alat USG Kandungan (3D dan 4D)</li> <li>7. TV USG</li> <li>8. Obgyn set</li> <li>9. Bed</li> <li>10. Gynecologi</li> <li>11. Stovol/stabilator</li> <li>12. Timbangan bayi</li> <li>13. Thermometer manual/elektrik</li> <li>14. Tensi meter</li> <li>15. Stetoskop</li> <li>16. Bedah set</li> <li>17. Ruang bermain anak</li> <li>18. Ruang laktasi</li> <li>19. Kolposkopi</li> <li>20. Radiofrekuensi</li> <li>21. Bedah minor set</li> <li>22. Autoreff/Keratometer</li> <li>23. Slit Lamp set</li> <li>24. USG Mata</li> <li>25. Katarak set</li> <li>26. THT set</li> <li>27. Audiometri</li> <li>28. Otokop</li> <li>29. Head Lamp</li> <li>30. Calazion set/Hordeolum</li> <li>31. NCT (Non Contact Tonometri)</li> <li>32. Panoramic</li> <li>33. Gigi set</li> <li>34. Trial lens dan Chart Projektor</li> <li>35. Oxylator</li> <li>36. Alat EKG</li> <li>37. Treadmill</li> <li>38. Tabung O2</li> <li>39. Alat nebulizer</li> <li>40. ATK</li> <li>41. Instalasi Listrik</li> <li>42. Instalasi Air</li> </ol> <p>Catatan : alat-alat tersebut digunakan menyesuaikan kebutuhan masing-masing poliklinik.</p>
<b>3.</b>	<b>Kompetisi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis</li> <li>2. Dokter Gigi</li> <li>3. Dokter Umum</li> <li>4. Perawat</li> <li>5. Perawat Gigi</li> <li>6. Bidan</li> <li>7. Fisioerapi</li> <li>8. Petugas dengan kualifikasi lainnya pendidikan S1.</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan oleh dewan pengawas</li> <li>3. Dilakukan oleh SPI</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis : 36 Orang</li> <li>2. Dokter Gigi Spesialis : 3 Orang</li> <li>3. Dokter Gigi Umum : 3 Orang</li> <li>4. Dokter Umum : 1 Orang</li> <li>5. Perawat : 12 Orang</li> <li>6. Perawat Gigi : 4 Orang</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>7. Bidan : 1 Orang</li> <li>8. Fisioterapi : 2 Orang</li> </ul>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya SPM</li> <li>2. Adanya SPO</li> <li>3. Sarana prasarana pendukung</li> <li>4. Kepastian Biaya</li> <li>5. SDM yang kompeten di bidangnya</li> </ul>
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompoten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan 5 S (Senyum,Sapa,Salam, Santun dan Sopan)</p>
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat</li> <li>b. Evaluasi standar pelayanan minimal</li> <li>c. Evaluasi mutu pelayanan</li> <li>d. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ul>

**STANDAR PELAYANAN  
ALUR PELAYANAN RAWAT JALAN PASIEN BPJS RS UNUD**

**A. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>1. Pasien Baru :</p> <p>Pasien datang langsung ke Poliklinik RS UNUD dengan membawa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>KTP</li> <li>Kartu BPJS</li> <li>Surat rujukan dari PPK I / PPK II</li> </ol> <p>2. Pasien Lama :</p> <p>Pasien datang langsung ke Poliklinik RS UNUD dengan membawa :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Surat keterangan dalam perawatan</li> <li>Surat rencana kontrol dari BPJS</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <p><b>ALUR PELAYANAN PENGGUNA BPJS</b></p> <p>The flowchart details the service process for BPJS users. It starts with 'Syarat Administrasi' (Administrative Requirements) for 'Baru' (New) and 'Lama' (Old) patients. 'Baru' patients need KTP, BPJS card, and referral letters. 'Lama' patients need SKDP (SKDP - Keterangan Dalam Perawatan) and Rencana Kontrol (RC) letters. Both groups undergo 'SKRINING' (Screening) for COVID-19. Those who do not pass screening go to IGD (Emergency Room). Those who pass screening proceed to 'Antar Pendaftaran' (Registration) and 'Pasien Menunggu Panggilan Pendaftaran' (Waiting for registration call). 'Pasien Menandatangani SEP (Surat Elegibilitas Peserta)' (Patient signs SEP) and 'Pasien Menunggu di Poli Tujuan' (Patient waits at the destination clinic). The process then moves to 'PASIEN DIPANGGIL SESUAI NOMOR ANTRIAN POLI TUJUAN' (Patient called according to destination clinic queue number) and 'PASIEN MENDAPUKAN PELAYANAN DOKTER' (Patient receives doctor service). A 'PENUNJANG' (Nurse) then asks 'YA' (Yes) or 'TIDAK' (No). If 'YA', the patient goes to 'MENCUKU LABORADIOLOGI' (Blood/urine tests), 'HASIL KELUAR' (Results out), and 'BALIK KE POLI TUJUAN' (Back to destination clinic). If 'TIDAK', the patient goes to 'RESEP' (Prescription). From 'RESEP', the patient can go to 'APOTEK' (Pharmacy) or 'KAMAR' (Room) and then 'PULANG' (Home).</p> <p><b>Keterangan :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pasien atau keluarga pasien datang langsung ke loby gedung 1 Poliklinik RS UNUD,</li> <li>Pasien atau keluarga pasien diterima oleh petugas skrining Covid-19, dilakukan pemeriksaan suhu tubuh dan dilakukan skrining skrining Covid-19,</li> <li>A). Lolos Skrining : pasien atau keluarga pasien mengambil nomor antrian pendaftaran khusus BPJS. Khusus pada pasien dengan berkebutuhan khusus (Lansia, disabilitas) langsung kebagian pendaftaran. B). Tidak Lolos Skrining : pasien diarahkan ke IGD untuk tindakan selanjutnya.</li> <li>Pasien menunggu panggilan sesuai dengan nomor urutan,</li> <li>Pasien atau keluarga mendaftarkan diri sesuai dengan poli yang dituju,</li> <li>Pasien menandatangani surat elegibilitas peserta,</li> <li>Pasien menunggu di depan ruang poliklinik tujuan,</li> <li>Pasien dipanggil untuk mendapatkan pelayanan konsultasi</li> </ol>

		<p>dokter dan tindakan medis sesuai dengan nomor antrian di poliklinik tujuan,</p> <p>9. Bila pasien diperlukan data pemeriksaan penunjang pasien diberikan pengantar sesuai dengan instruksi dokter (Radiologi/Laboratorium), dan apabila pemeriksaan penunjang telah selesai dan mendapatkan hasil, pasien diberitahukan untuk kembali kedokter pemeriksa,</p> <p>10. Bila pasien diperlukan konsultasi ke unit yang lain maka pasien diantar oleh perawat ke unit yang dituju sesuai instruksi dokter,</p> <p>11. Apabila selesai pemeriksaan dan tindakan medis pasien diberikan pengantar resep, pasien ke apotek menunggu panggilan obat,</p> <p>12. Setelah mendapat obat pasien kembali menuju kasir untuk tanda tangan invoice,</p> <p>13. Pasien pulang.</p>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Untuk pelayanan di loket penerimaan pasien rawat jalan maksimal 10 menit, untuk di poliklinik Sesuai kasus pasien
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Mengacu pada Tarif pelayanan BPJS Kesehatan berdasarkan INA CBGs versi 5.2 Kelas C Pemerintah Regional 2 bagi peserta BPJS Kesehatan.
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan Poliklinik Umum</li> <li>2. Pelayanan Poliklinik Gigi Umum</li> <li>3. Pelayanan Poliklinik Spesialis : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan Poliklinik Bedah Umum</li> <li>b. Pelayanan Poliklinik Bedah Saraf</li> <li>c. Pelayanan Poliklinik Bedah Plastik</li> <li>d. Pelayanan Poliklinik Bedah Urologi</li> <li>e. Pelayanan Poliklinik Orthopedi</li> <li>f. Pelayanan Poliklinik Interna</li> <li>g. Pelayanan Poliklinik Telinga Hidung &amp; Tenggorokan</li> <li>h. Pelayanan Poliklinik Kebidanan &amp; Penyakit Kandungan</li> <li>i. Pelayanan Poliklinik Jiwa</li> <li>j. Pelayanan Poliklinik Mata</li> <li>k. Pelayanan Poliklinik Saraf</li> <li>l. Pelayanan Poliklinik Anak</li> <li>m. Pelayanan Poliklinik Nyeri</li> <li>n. Pelayanan Poliklinik Kulit Kelamin</li> <li>o. Pelayanan Poliklinik Geriatri</li> <li>p. Pelayanan Poliklinik VCT</li> <li>q. Pelayanan Poliklinik Jantung &amp; Pembuluh Darah</li> <li>r. Pelayanan Poliklinik TBC</li> <li>s. Pelayanan Poliklinik Gigi Spesialis</li> <li>t. Pelayanan Poliklinik Fisioterapi</li> </ol> </li> </ol>
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan ada di seluruh gedung rawat inap dan di depan admission gedung 2 lantai ground.</p> <p>Email : info@rs.unud.ac.id</p> <p>Whatssap : 089604900890</p>

## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

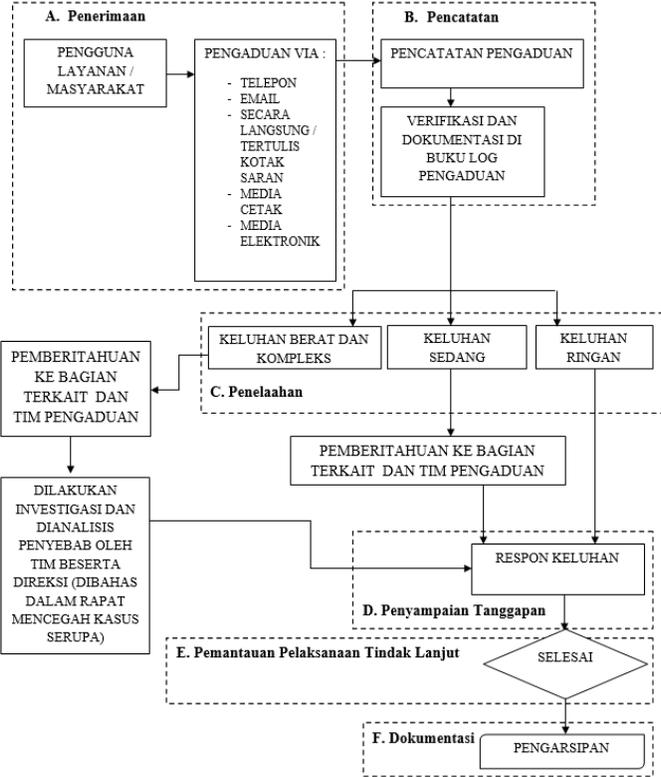
NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;</li> <li>4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> <li>5. Peraturan menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata kerja Universitas Udayana (Berita Negara Republik Indonesia Tahun</li> </ol>

		<p>2016 Nomor 748);</p> <p>6. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik;</p> <p>7. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 001 Tahun 2012 tentang Sistem Rujukan Pelayanan Kesehatan Perorangan;</p> <p>8. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional;</p> <p>9. Keputusan Rektor Universitas Udayana Nomor 267/UN14.6/HK/2019 tentang Pemberlakuan Pedoman Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Universitas Udayana;</p>
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan dan tindakan</li> <li>2. Ruang tunggu dengan kursi tunggu pasien</li> <li>3. Lift</li> <li>4. AC ruangan</li> <li>5. Kursi roda</li> <li>6. Alat USG Kandungan (3D dan 4D)</li> <li>7. TV USG</li> <li>8. Obgyn set</li> <li>9. Bed</li> <li>10. Gynecologi</li> <li>11. Stovol/stabilator</li> <li>12. Timbangan bayi</li> <li>13. Thermometer manual/elektrik</li> <li>14. Tensi meter</li> <li>15. Stetoskop</li> <li>16. Bedah set</li> <li>17. Ruang bermain anak</li> <li>18. Ruang laktasi</li> <li>19. Kolposkopi</li> <li>20. Radiofrekuensi</li> <li>21. Bedah minor set</li> <li>22. Autoreff/Keratometer</li> <li>23. Slit Lamp set</li> <li>24. USG Mata</li> <li>25. Katarak set</li> <li>26. THT set</li> <li>27. Audiometri</li> <li>28. Otokop</li> <li>29. Head Lamp</li> <li>30. Calazion set/Hordeolum</li> <li>31. NCT (Non Contact Tonometri)</li> <li>32. Panoramic</li> <li>33. Gigi set</li> <li>34. Trial lens dan Chart Projektor</li> <li>35. Oxylator</li> <li>36. Alat EKG</li> <li>37. Treadmill</li> <li>38. Tabung O2</li> <li>39. Alat nebulizer</li> <li>40. ATK</li> <li>41. Instalasi Listrik</li> <li>42. Instalasi Air</li> </ol> <p>Catatan : alat-alat tersebut digunakan menyesuaikan kebutuhan masing-masing poliklinik.</p>
<b>3.</b>	<b>Kompetisi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis</li> <li>2. Dokter Gigi</li> <li>3. Dokter Umum</li> <li>4. Perawat</li> <li>5. Perawat Gigi</li> <li>6. Bidan</li> <li>7. Fisioerapi</li> <li>8. Petugas dengan kualifikasi lainnya pendidikan S1.</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung</li> <li>2. Dilakukan oleh dewan pengawas</li> <li>3. Dilakukan oleh SPI</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Spesialis : 36 Orang</li> <li>2. Dokter Gigi Spesialis : 3 Orang</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>3. Dokter Gigi Umum : 3 Orang</li> <li>4. Dokter Umum : 1 Orang</li> <li>5. Perawat : 12 Orang</li> <li>6. Perawat Gigi : 4 Orang</li> <li>7. Bidan : 1 Orang</li> <li>8. Fisioterapi : 2 Orang</li> </ul>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya SPM</li> <li>2. Adanya SPO</li> <li>3. Sarana prasarana pendukung</li> <li>4. Kepastian Biaya</li> <li>5. SDM yang kompeten di bidangnya</li> </ul>
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<p>Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur serta didukung oleh petugas yang berkompeten dibidang tugasnya dengan perilaku pelayanan 5 S (Senyum,Sapa,Salam, Santun dan Sopan)</p>
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	<p>Evaluasi kinerja dilakukan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat</li> <li>b. Evaluasi standar pelayanan minimal</li> <li>c. Evaluasi mutu pelayanan</li> <li>d. Evaluasi berdasarkan pengawasan atasan langsung terkait kinerja dan kedisiplinan.</li> </ul>

**STANDAR PELAYANAN  
PENANGANAN PENGADUAN  
RUMAH SAKIT UNIVERSITAS UDAYANA**

**A. KOMPONEN PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>1. Langsung :</p> <p>a. Pengguna layanan (pasien/keluarga pasien/masyarakat) datang langsung ke unit informasi Rumah Sakit Universitas Udayana atau menghubungi langsung melalui telepon ke Rumah Sakit Universitas Udayana.</p> <p>b. Pengguna layanan menyebutkan identitas pengadu secara lengkap, permasalahan yang diadukan, identitas petugas yang melayani, waktu dan lokasi kejadian.</p> <p>2. Tidak langsung :</p> <p>a. Melalui Facebook : Pengguna layanan memiliki akun facebook yang masih aktif.</p> <p>b. Melalui Instagram : Pengguna layanan memiliki akun instagram yang masih aktif dan tidak di private.</p> <p>c. Melalui email : Pengguna layanan memiliki akun email yang masih aktif.</p> <p>d. Melalui kotak saran : Pengguna layanan menulis pada kertas pengaduan dan dimasukkan ke kotak saran.</p>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<p>1). Pengaduan Langsung</p>  <p>Keterangan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengguna layanan datang langsung ke unit informasi Rumah Sakit Universitas Udayana</li> <li>2. Pengguna layanan menyebutkan identitas pengadu secara lengkap, permasalahan yang diadukan, identitas petugas yang melayani, waktu dan lokasi kejadian.</li> <li>3. Petugas unit informasi melakukan pencatatan pengaduan</li> <li>4. Keluhan ringan : petugas unit menyelesaikan pengaduan pengguna layanan kemudian membuat laporan yang berisi pengaduan yang telah diselesaikan</li> <li>5. Keluhan sedang : petugas informasi melakukan pemberitahuan ke bagian terkait dan tim pengaduan kemudian merespon keluhan pengguna layanan, selanjutnya membuat laporan yang berisi pengaduan yang telah diselesaikan.</li> <li>6. Keluhan berat dan kompleks : petugas informasi melakukan pemberitahuan ke bagian terkait dan tim pengaduan, dilakukan investigasi dan dianalisis penyebab oleh tim</li> </ol>

		<p>beserta direksi (dibahas dalam rapat mencegah kasus serupa), kemudian merespon keluhan pengguna layanan, selanjutnya membuat laporan yang berisi pengaduan yang telah diselesaikan.</p> <p>2). Pengaduan Tidak Langsung  Pengguna layanan menuliskan pengaduan melalui kotak saran, media social dan email yang dimiliki Rumah Sakit Universitas Udayana :</p> <p>a. Facebook : Rumah Sakit Universitas Udayana  b. Instagram : rs.unud  c. Email : info@rs.unud.ac.id</p>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	<p>1. Pengaduan langsung akan dilayani maksimal 1x24 jam setelah petugas menerima keluhan.  2. Pengaduan tidak langsung akan dilayani maksimal 2x24 jam setelah petugas menerima keluhan.</p>
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut biaya
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Jasa layanan Rumah Sakit Universitas Udayana
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan Langsung : Kotak saran dan pengaduan ada di seluruh gedung rawat inap dan di depan admission gedung 2 lantai ground.  Email : info@rs.unud.ac.id  Whatssap : +6289 604 900 890</p>

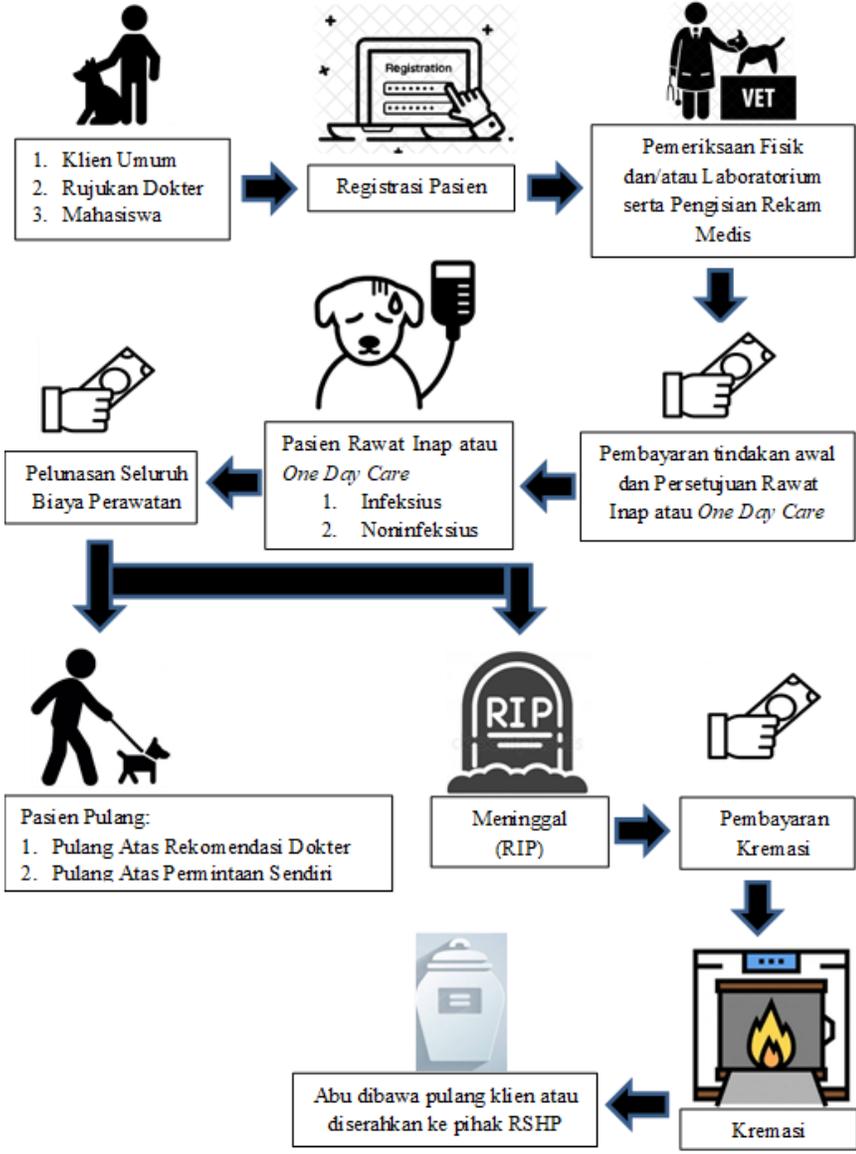
## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	<p>1. Keputusan Rektor Universitas Udayana Nomor 267/UN14.6/HK/2019 tentang Pemberlakuan Panduan Penanganan Pengaduan di Rumah Sakit Universitas Udayana;  2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);  3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);  4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;  5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);  6. Peraturan menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata kerja Universitas Udayana (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 748);  7. Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 78 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Statistik Terpadu di Lingkungan Badan Pusat Statistik.</p>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<p>1. Meja  2. Kursi  3. Komputer  4. Printer  5. Jaringan internet.</p>
3.	<b>Kompetisi Pelaksana</b>	<p>1. Memahami peraturan perundang-undangan.  2. Mampu berkomunikasi secara lisan dengan baik.  3. Menguasai informasi yang berkaitan dengan organisasi serta pelayanan publiknya.  4. Menguasai keterampilan menulis untuk media massa (cetak, dan elektronik termasuk website).  5. Mempunyai kemampuan lobby dan negosiasi.  6. Mampu mengoperasikan sistem pelayanan.  7. Memiliki ketrampilan bahasa; dan  8. Bersikap ramah dan sopan.</p>
4.	<b>Pengawasan</b>	Pengawasan akan dilaksanakan oleh penanggung jawab

	<b>Internal</b>	pelayanan medik beserta pihak terkait yang dilakukan secara berjenjang.
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	Jumlah pelaksana maksimal 2 orang
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan oleh petugas yang professional sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Pelayanan dilaksanakan secara akuntabel dan transparan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Laporan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi disampaikan kepada penanggung jawab pelayanan secara berkala setiap bulan dan setiap tahun, maupun apabila diperlukan sewaktu-waktu.

**STANDAR PELAYANAN  
RAWAT INAP DAN ONE DAY CARE (INFEKSIUS DAN NON INFEKSIUS)  
DI RUMAH SAKIT HEWAN PENDIDIKAN**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien umum : formulir ambulator atau rekam medis yang telah diisi oleh dokter hewan penanggungjawab persetujuan rawat inap.</li> <li>2. Rujukan Dokter : klien membawa surat rujukan dari dokter hewan.</li> <li>3. Mahasiswa : Kartu Mahasiswa</li> <li>4. Diwajibkan melakukan protokol kesehatan Covid 19.</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <pre> graph TD     A["1. Klien Umum 2. Rujukan Dokter 3. Mahasiswa"] --&gt; B["Registrasi Pasien"]     B --&gt; C["Pemeriksaan Fisik dan/atau Laboratorium serta Pengisian Rekam Medis"]     C --&gt; D["Pembayaran tindakan awal dan Peretujuan Rawat Inap atau One Day Care"]     D --&gt; E["Pasien Rawat Inap atau One Day Care 1. Infeksius 2. Noninfeksius"]     E --&gt; F["Pelunasan Seluruh Biaya Perawatan"]     E --&gt; G["Pasien Pulang: 1. Pulang Atas Rekomendasi Dokter 2. Pulang Atas Permintaan Sendiri"]     E --&gt; H["Meninggal (RIP)"]     H --&gt; I["Pembayaran Kremasi"]     I --&gt; J["Kremasi"]     J --&gt; K["Abu dibawa pulang klien atau diserahkan ke pihak RSHP"]     </pre> <p>1. Klien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Klien umum melakukan registrasi pasien di meja registrasi dengan menunjukkan KTP dan mengisi formulir pendaftaran pasien.</li> <li>b. Pasien (hewan) kemudian dilakukan diperiksa fisik dan/pemeriksaan laboratorium oleh mahasiswa koasistensi dan dokter penanggungjawab.</li> <li>c. Klien melakukan pembayaran deposit minimal 40% dari estimasi keseluruhan biaya perawatan selama di Rumah Sakit Hewan Pendidikan, Universitas Udayana dan menandatangani form persetujuan rawat inap atau <i>one day care</i>.</li> <li>d. Pasien memasuki ruang rawat inap sesuai dengan penyakit yang dideritanya (infeksius atau noninfeksius).</li> <li>e. Klien melakukan pelunasan seluruh biaya perawatan pasien di kasir.</li> <li>f. Pasien rawat inap atau <i>one day care</i> pulang dalam kondisi</li> </ol>

		<p>hidup atau meninggal.</p> <p>g. Pasien rawat inap atau <i>one day care</i> yang hidup diperkenankan pulang apabila:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Dokter merekomendasikan pasien untuk pulang</li> <li>* Klien meminta pasien untuk dipulangkan atau Atas Permintaan Sendiri (APS).</li> </ul> <p>h. Pasien rawat inap atau <i>one day care</i> yang meninggal diperkenankan pulang dengan membawa mayat yang telah dikafani atau dikremasi di RSHP.</p> <p>i. Klien membayar biaya kremasi terlebih dahulu sebelum mayat dikremasi.</p> <p>j. Abu dari mayat yang telah dikremasi dapat dibawa pulang oleh klien atau diserahkan ke pihak RSHP.</p> <p>2. Rujukan Dokter</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Klien membawa surat rujukan dari dokter hewan untuk dilakukan rawat inap.</li> <li>b. Prosedur berikutnya sama dengan bagian 1(a) sampai 1(i)</li> </ul> <p>3. Mahasiswa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mahasiswa menunjukkan Kartu Mahasiswa dan melakukan registrasi</li> <li>b. Prosedur berikutnya sama dengan bagian 1(b) sampai 1(i)</li> </ul>
<b>3.</b>	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu pelayanan rawat inap minimal 24 jam.</li> <li>2. Waktu pelayanan <i>one day care</i> kurang dari 24 jam.</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Biaya/Tarif</b>	<p>Berbayar Rp.250.000,- s/d Rp. 500.000,- per hari</p> <p>Biaya dapat berubah sewaktu-waktu</p>
<b>5.</b>	<b>Produk Pelayanan</b>	Perawatan pasien selama di RSHP
<b>6.</b>	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran dan masukan dapat disampaikan langsung, tertulis atau email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung dapat dilakukan di bagian informasi dan administrasi RSHP.</li> <li>2. Pengaduan tertulis dapat melalui surat dialamatkan kepada Direktur RSHP di Gang Markisa no 6 Jln Raya Sesetan, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar, 80225</li> <li>3. Pengaduan email: <a href="mailto:rsh@unud.ac.id">rsh@unud.ac.id</a></li> <li>4. Melalui Telepon/SMS/ <i>WhatsApp</i>: +6281337973483</li> </ol>

## **B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> </ol>
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana dan/ atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan, meja periksa, kursi tamu, meja peralatan</li> <li>2. Termometer, stetoskop, palu perkusi</li> <li>3. Brangus, kandang pasien, heating pad, inkubator</li> <li>4. Obat-obatan, pakan pasien, spuit, peralatan terapi cairan, plontar obat, desinfektan dan lain-lain.</li> </ol>

		5. Ruang krematorium, gas.
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Hewan (drh) dan/atau Paramedis Hewan</li> <li>2. SDM yang telah memiliki pengetahuan dan terlatih dalam melakukan prosedur pemeriksaan, tindakan medis dan pemberian terapi pada hewan yang sakit.</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dari Direktur dan tim manajemen langsung dilakukan secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan oleh dosen FKH UNUD bagian bedah dan penyakit dalam.</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) dokter hewan penanggungjawab pasien.</li> <li>2. 2 (dua) orang pelaksana dalam merawat pasien.</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Mendapatkan perawatan sesuai dengan kebutuhan pasien selama di RSHP.
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Rekam medis pasien yang dapat dipertanggungjawabkan.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN  
PASIE*N* EMERGENCY (KEGAWATDARURATAN) DI RUMAH SAKIT HEWAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS UDAYANA**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien langsung : Membawa Identitas diri (KTP/SIM/Kartu Mahasiswa/Tanda pengenal lainnya)</li> <li>2. Rujukan : Membawa surat rujukan dari dokter hewan sebelumnya atau Rekam medis pasien</li> <li>3. Diwajibkan melakukan protokol kesehatan Covid 19</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pasien merupakan hewan yang memiliki tanda-tanda kegawat daruratan seperti ; kejang-kejang, dehidrasi berat, perdarahan hebat, kesulitan urinasi, gigitan ular berbisa,dll</li> <li>2. Klien             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Klien melakukan registrasi pasien di meja registrasi dengan menunjukkan KTP/SIM/Identitas diri dan mengisi formulir pendaftaran pasien.</li> <li>b. Klien dan pasien segera diarahkan ke ruangan Emergency</li> <li>c. Pasien (hewan) kemudian segera dilakukan penanganan emergency seperti ; pemasangan infus, pemberian oksigen, pemberian antishock, dll</li> <li>d. Pasien diperiksa fisik dan pengisian rekam medis oleh dokter hewan penanggung jawab dibantu paramedis (Mahasiswa)</li> <li>e. Dokter menyarankan untuk melakukan pemeriksaan Laboratorium/Penunjang (X-ray,USG,Hematologi,Sitologi, dll) apabila kondisi pasien memungkinkan.</li> </ol> </li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>f. Klien menyetujui dilakukan pemeriksaan Laboratorium/Penunjang dengan menandatangani form persetujuan</li> <li>g. Hasil pemeriksaan Lab/Penunjang diinterpretasi oleh dokter penanggungjawab serta dijelaskan kepada klien.</li> <li>h. Dokter mendapatkan Diagnosa Penyakit</li> <li>i. Pasien mendapatkan penanganan Rawat Inap atau penanganan dan pengobatan sesuai dengan hasil pemeriksaan fisik, pemeriksaan lab/penunjang dan diagnosa, yang disetujui oleh klien.</li> <li>j. Klien melakukan pembayaran di kasir.</li> <li>k. Pasien yang mendapatkan penanganan dan pengobatan akan mengambil obat/resep obat di bagian Apotik</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Mahasiswa <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mahasiswa menunjukkan Kartu Mahasiswa dan melakukan registrasi</li> <li>b. Prosedur berikutnya sama dengan bagian 1(b) sampai 1(k)</li> </ol> </li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Waktu pelayanan berkisar 15 menit sampai 2 jam
<b>4.</b>	<b>Biaya/Tarif</b>	Berbayar Rp.250.000,- s/d Rp. 1.500.000,- Biaya dapat berubah sewaktu-waktu
<b>5.</b>	<b>Produk Pelayanan</b>	Kartu Berobat Pasien, Obat Pasien dalam bentuk (Kapsul,Tablet,Sirup,Serbuk, Salep, dll), Resep Obat. Surat Keterangan hasil pemeriksaan Lab/Penunjang, Karcis bukti pembayaran pasien.
<b>6.</b>	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran dan masukan dapat disampaikan langsung, tertulis atau email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung dapat dilakukan di bagian informasi dan administrasi RSHP.</li> <li>2. Pengaduan tertulis dapat melalui surat dialamatkan kepada Direktur RSHP di Gang Markisa no 6 Jln Raya Sesetan, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar, 80225</li> <li>3. Pengaduan email: <a href="mailto:rsh@unud.ac.id">rsh@unud.ac.id</a></li> <li>4. Melalui Telepon/SMS/WhatsApp: +6281337973483</li> </ol>

## **B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

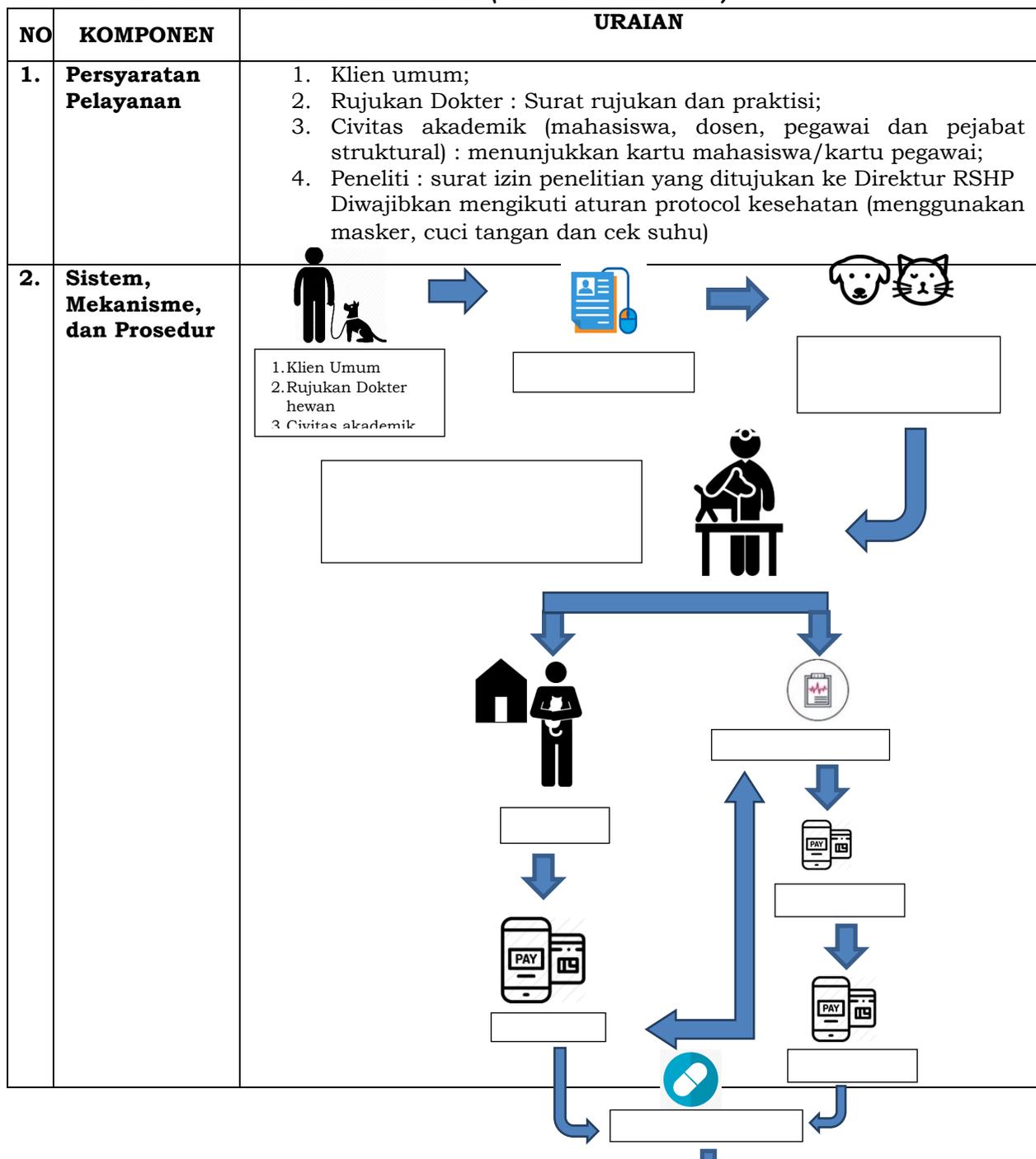
<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411 Tentang Laboratorium Klinik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846)</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> </ol>
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan pasien, meja periksa, kursi tamu, meja peralatan</li> <li>2. Alat tulis, papan, pulpen dan formulir pemeriksaan pasien</li> <li>3. Termometer, stetoskop, palu perkusi, Otokop</li> <li>4. Antiseptik dan desinfektan (alkohol, clorheksidin, iodin)</li> <li>5. Kapas, tampon, brangus, handuk steril, sarung tangan steril</li> <li>6. Alat pencukur rambut/ <i>Clipper</i></li> <li>7. Tiang infus, alat infus set dan oksigen dan penunjang emergency lainnya</li> </ol>

3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	1. Dokter Hewan (drh) 2. Paramedis Hewan (Mahasiswa PPDH)
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	1. Pengawasan dari Direktur dan tim manajemen langsung dilakukan secara berjenjang 2. Pengawasan oleh dosen FKH UNUD bagian Interna
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	1. 1 (satu) orang Dokter Hewan (drh) 2. 2 (dua) orang Paramedis Hewan
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Mendapatkan Diagnosa dan Penanganan dari hasil pemeriksaan
7.	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**SP 50**

**STANDAR PELAYANAN  
PEMERIKSAAN PASIEN INTERNA DI RUMAH SAKIT HEWAN PENDIDIKAN UNIVERSITAS  
UDAYANA**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**



		<p>a. Klien melakukan registrasi dengan menyampaikan data diri dan pasien ke admin/mahasiswa koas untuk mengisi kartu registrasi dan ambulator, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nama Pemilik;</li> <li>- Alamat;</li> <li>- No Telp;</li> <li>- Nama Hewan;</li> <li>- Jenis hewan;</li> <li>- Ras;</li> <li>- Warna Bulu;</li> <li>- Umur;</li> <li>- Sex.</li> </ul> <p>b. Klien menunggu panggilan dari admin kemudian bersama dokter menuju ruang pemeriksaan</p> <p>c. Klien yang pasiennya sudah mendapat penanganan berupa penanganan Rawat Jalan/One Day Care menuju kasir dan menunggu dipanggil oleh admin.</p> <p>d. Klien yang pasiennya perlu penanganan khusus seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rawat inap,</li> <li>- Anestesi,</li> <li>- Bedah/operasi,</li> <li>- Euthanasia</li> </ul> <p>dan klien bersedia untuk melakukan penanganan tersebut, maka klien diarahkan menuju kasir untuk mengisi form sesuai dengan keperluan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klien yang pasiennya memerlukan penanganan rawat inap, klien akan dimintakan DP/uang muka oleh admin sebesar 40% atau sesuai biaya penanganan saat itu,</li> <li>- Klien mendapatkan bukti pembayaran DP/uang muka berupa kwitansi,</li> <li>- Klien memberikan tambahan DP sesuai dengan biaya pengobatan maksimal 3 hari sekali,</li> <li>- Klien membawa bukti pembayaran DP saat pembayaran berikutnya.</li> <li>- Setelah pasien dinyatakan kondisinya sudah membaik oleh dokter, maka klien bisa menjemput pasien, menuju kasir dan menunggu dipanggil oleh admin untuk melakukan pelunasan.</li> </ul> <p>e. Klien yang tidak berkenan untuk melanjutkan penanganan rawat inap, meskipun keadaan pasien belum pulih maka klien diharuskan melengkapi form Pulang atas Permintaan Sendiri, menuju kasir dan menunggu dipanggil oleh admin.</p> <p>f. Klien akan dipanggil oleh admin untuk melakukan pembayaran dan atau pelunasan biaya pasien.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Klien yang merupakan civitas akademik (dosen, mahasiswa, pegawai) dan rescuer, menunjukkan kartu mahasiswa/kartu pegawai/bukti rescuer pada saat pembayaran, maka mendapatkan diskon sebesar 10-15%, pejabat structural Unud 25%</li> <li>- Klien yang merupakan klinik/praktisi menunjukkan akan mendapatkan fee reveral 20%-35%</li> <li>- Klien yang merupakan civitas akademik (dosen, mahasiswa, pegawai) menunjukkan kartu mahasiswa/kartu pegawai yang menggunakan peralatan laboratorium dalam rangka penelitian maka mendapatkan diskon sebesar 60% -70%.</li> </ul> <p>g. Sebagai bukti pembayaran, klien akan mendapatkan bukti pembayaran berupa nota berwarna putih, akan mendapatkan kartu registrasi pasien dan mendapatkan obat/resep oleh dokter.</p>
<b>3.</b>	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Waktu pembayaran berkisar 5 menit sampai 15 menit
<b>4.</b>	<b>Biaya/Tarif</b>	Berbayar Rp. 5.000,- s/d Rp. 10.000,- Biaya dapat berubah sewaktu-waktu

5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Kartu pasien dan nota
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran dan masukan dapat disampaikan langsung, tertulis atau email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan langsung dapat dilakukan di bagian informasi dan administrasi RSHP.</li> <li>Pengaduan tertulis dapat melalui surat dialamatkan kepada Direktur RSHP di Gang Markisa no 6 Jln Raya Sesetan, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar, 80225</li> <li>Pengaduan email: <a href="mailto:rsh@unud.ac.id">rsh@unud.ac.id</a></li> <li>Melalui Telepon/SMS/WhatsApp: +6281337973483</li> </ol>

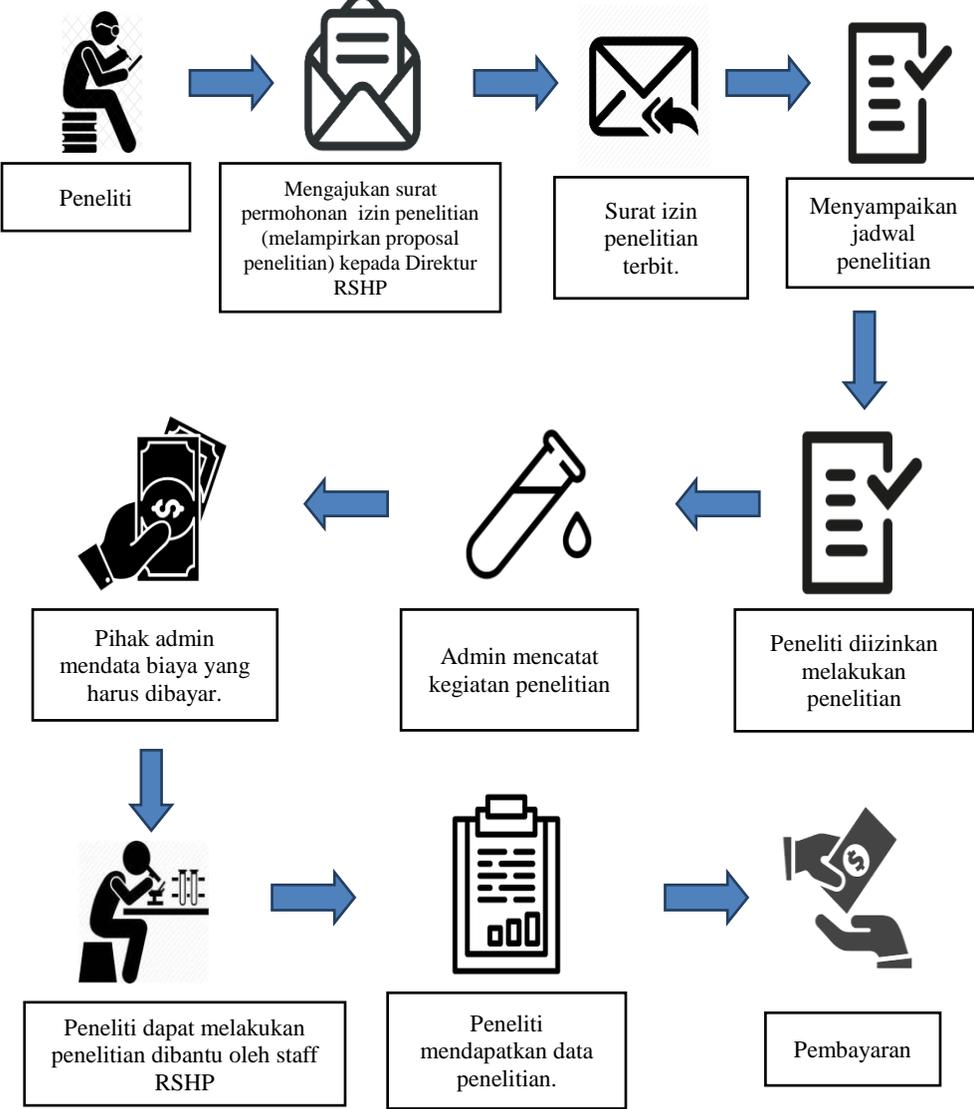
## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Undang Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</li> <li>Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411 Tentang Laboratorium Klinik;</li> <li>Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846)</li> <li>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ruang Kasir,</li> <li>Komputer,</li> <li>Printer,</li> <li>Brankas,</li> <li>Meja kasir, meja periksa</li> <li>Alat tulis, papan, pulpen</li> <li>Formulir: rawat inap, anesthesi, bedah/operasi, pulang paksa dan euthanasia.</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Admin</li> <li>Paramedis (Mahasiswa)</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	Pengawasan dari Direktur dan tim manajemen langsung dilakukan secara berjenjang
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	3 (tiga) orang admin
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Klien mendapatkan harga (penanganan) sesuai dengan keputusan Unud.</li> <li>Mendapatkan struk sesuai dengan biaya penanganan</li> </ol>
7.	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Jumlah biaya transaksi secara tunai dan transfer akan di setor ke virtual account Unud
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang

		pelayanan.
--	--	------------

**STANDAR PELAYANAN PENELITIAN  
DI RUMAH SAKIT HEWAN PENDIDIKAN**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien merupakan peneliti dari berbagai institusi ataupun pribadi yang akan melakukan penelitian di RSHP</li> <li>2. Surat identitas (KTP, SIM, Passport, Kartu Mahasiswa dll)</li> <li>3. Surat permohonan izin penelitian yang diajukan kepada Direktur RSHP.</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <pre> graph TD     A[Peneliti] --&gt; B[Mengajukan surat permohonan izin penelitian (melampirkan proposal penelitian) kepada Direktur RSHP]     B --&gt; C[Surat izin penelitian terbit.]     C --&gt; D[Menyampaikan jadwal penelitian]     D --&gt; E[Admin mencatat kegiatan penelitian]     E --&gt; F[Pihak admin mendata biaya yang harus dibayar.]     F --&gt; G[Peneliti diizinkan melakukan penelitian]     G --&gt; H[Peneliti dapat melakukan penelitian dibantu oleh staff RSHP]     H --&gt; I[Peneliti mendapatkan data penelitian.]     I --&gt; J[Pembayaran]     </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien merupakan peneliti dari institusi ataupun pribadi. Peneliti membawa kartu identitas.</li> <li>2. Peneliti dapat mengajukan surat permohonan izin penelitian kepada Direktur RSHP dengan melampirkan proposal penelitian.</li> <li>3. Direktur RSHP menerbitkan surat izin penelitian.</li> <li>4. Peneliti menyampaikan jadwal penelitian kepada staff RSHP.</li> <li>5. Peneliti diizinkan melakukan penelitian di RSHP</li> <li>6. Peneliti menyampaikan jenis dan jumlah sampel yang akan diuji di RSHP kepada pihak admin RSHP. Admin mencatat jenis dan jumlah sampel dari peneliti yang dikenakan tarif sesuai ketentuan. Jenis sampel yang dapat diuji di RSHP meliputi :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan feses (natif, sedimentasi, apung)</li> <li>b. Pemeriksaan kulit (kerokan kulit, <i>tape smear</i> dan <i>tricogram</i>)</li> <li>c. Pemeriksaan darah (darah lengkap/CBC, kimia darah dan apusan darah).</li> <li>d. Pemeriksaan urine (natif dan sedimentasi)</li> <li>e. Pemeriksaan preparat sitologi.</li> <li>f. USG</li> <li>g. Radiologi (X-Ray)</li> </ol> </li> <li>7. Pihak admin mendata jumlah dan jenis sampel dari peneliti dan menentukan jumlah yang harus dibayar oleh peneliti.</li> </ol>

		8. Peneliti dapat melakukan penelitian di RSHP yang didampingi oleh Dokter Hewan RSHP, Laboran dan Paramedis Hewan. 9. Peneliti mendapat data penelitian. 10. Peneliti melakukan pembayaran.
<b>3.</b>	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Waktu pelayanan berkisar 7 hari sampai 14 hari atau tergantung dari lama penelitian yang diajukan dalam proposal penelitian.
<b>4.</b>	<b>Biaya/Tarif</b>	Berbayar Rp.20.000,- s/d Rp. 150.000,- per sampel. Biaya dapat berubah sewaktu-waktu dan disesuaikan dengan sampel penelitian
<b>5.</b>	<b>Produk Pelayanan</b>	Data hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan.
<b>6.</b>	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Pengaduan terhadap saran dan masukan dapat disampaikan langsung, tertulis atau email sebagai berikut: 1. Pengaduan langsung dapat dilakukan di bagian informasi dan administrasi RSHP. 2. Pengaduan tertulis dapat melalui surat dialamatkan kepada Direktur RSHP di Gang Markisa no 6 Jln Raya Sesetan, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar, 80225 3. Pengaduan email: <a href="mailto:rsh@unud.ac.id">rsh@unud.ac.id</a> 4. Melalui Telepon/SMS/WhatsApp: +6281337973483

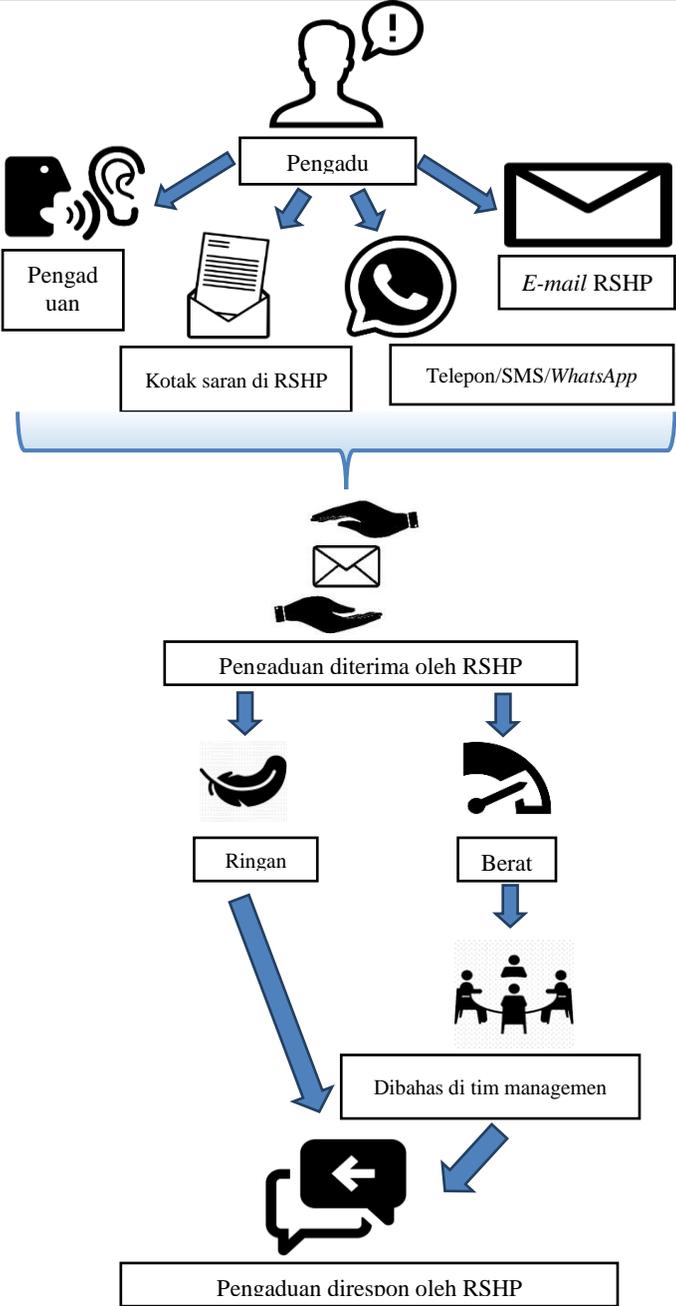
#### **B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>	1. Undang Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan; 2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846) 3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038); 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357) 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/dan atau Fasilitas</b>	1. Gedung RSHP lengkap dengan komponen seperti AC dan Wastafel. 2. Ruang Adminstrasi, Ruang Apotek, Ruang Kasir. 3. Ruang Periksa Anjing, Kucing, Kegawatdaruratan dan Bedah. 4. Ruang X – Ray, Laboratorium, Grooming, Rawat Inap (Infeksius dan Non Infeksius), Seminar, Istirahat dan Toilet. 5. Alat Penunjang: X – Ray, USG, Mikroskop, Mesin CBC, Mesin Kimia Darah, Sentrifuge, Alat Pasien Monitoring dll 6. Peralatan bedah mayor dan minor, mesin anestesi gas 7. Meja periksa, meja operasi, lemari peralatan, lemari obat dll 8. Obat antibiotika, antiradang, antipiretik, antiinflamasi, anestesi, suplemen, vitamin dll 9. Ambulatoir pasien, timbangan, stetoskop, termometer, palu perkusi dll 10. Peralatan penunjang lainnya yang dibutuhkan
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	1. Direktur RSHP (drh, S1, S2, Professor) 2. Dokter Hewan (drh) dan/atau Paramedis Hewan 3. Laboran minimal S1 dan telah terlatih 4. Tanaga administasi (S1)
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	1. Pengawasan dari Direktur dan tim manajemen langsung dilakukan secara berjenjang 2. Pengawasan oleh Dekan FKH UNUD

<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	Seluruh komponen RSHP (Direktur, Dokter hewan, paramedis hewan, laboran, tenaga administrasi)
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Mendapatkan hasil penelitian sesuai dengan hasil uji penunjang yang dilakukan.
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN PENGADUAN  
DI RUMAH SAKIT HEWAN PENDIDIKAN**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pengadu merupakan klien dan penerima layanan RSHP</li> <li>Pengadu menyertakan data diri sesuai dengan identitas pengadu (KTP, SIM, Passport, Kartu Mahasiswa dll) dan kontak yang dapat dihubungi (e-mail dan/atau nomor telepon)</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengadu yang merupakan klien dan penerima layanan RSHP mengacukan aduan dengan menyertakan data diri sesuai dengankartu identitas dan kontak yang dapat dihubungi.</li> <li>Pengadu diharapkan menggunakan bahasa yang sopan dan santun dalam menyampaikan aduannya.</li> <li>Pengadu dapat mengadukan kritik, saran atau masukan melalui satu dari tiga cara berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengaduan langsung dapat dilakukan di bagian informasi dan administrasi RSHP.</li> <li>Pengaduan tertulis dapat melalui surat dialamatkan kepada Direktur RSHP di Gang Markisa no 6 Jln Raya Sesetan, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar, 80225</li> <li>Pengaduan e-mail: <a href="mailto:rsh@unud.ac.id">rsh@unud.ac.id</a></li> <li>Telepon/SMS/ WhatApp: +6281337973483</li> </ol> </li> <li>Pengaduan yang diterima akan dikategorikan pada pengaduan ringan dan berat.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Pengaduan ringan akan langsung di respon oleh RSHP.</li> <li>6. Pengaduan berat akan dibahas dalam rapat tim manajemen dan direktur RSHP sebelum aduan direspon</li> <li>7. Pihak RSHP merespon aduan yang disampaikan pengadu dalam jangka waktu satu sampai tujuh hari kerja melalui kontak yang telah ditulis oleh pihak pengadu.</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Pengaduan paling cepat direspon 1 (satu) hari kerja dan paling lambat 7 (tujuh) hari kerja.
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut biaya
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Mendapatkan respon terhadap kritik, saran dan masukan yang diajukan pengadu ke RSHP.
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran dan masukan dapat disampaikan langsung, tertulis atau email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung dapat dilakukan di bagian informasi dan administrasi RSHP.</li> <li>2. Pengaduan tertulis dapat melalui surat dialamatkan kepada Direktur RSHP di Gang Markisa no 6 Jln Raya Sesetan, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar, 80225</li> <li>3. Pengaduan email: <a href="mailto:rsh@unud.ac.id">rsh@unud.ac.id</a></li> <li>4. Melalui Telepon/SMS/ <i>WhatsApp</i>: +6281337973483</li> </ol>

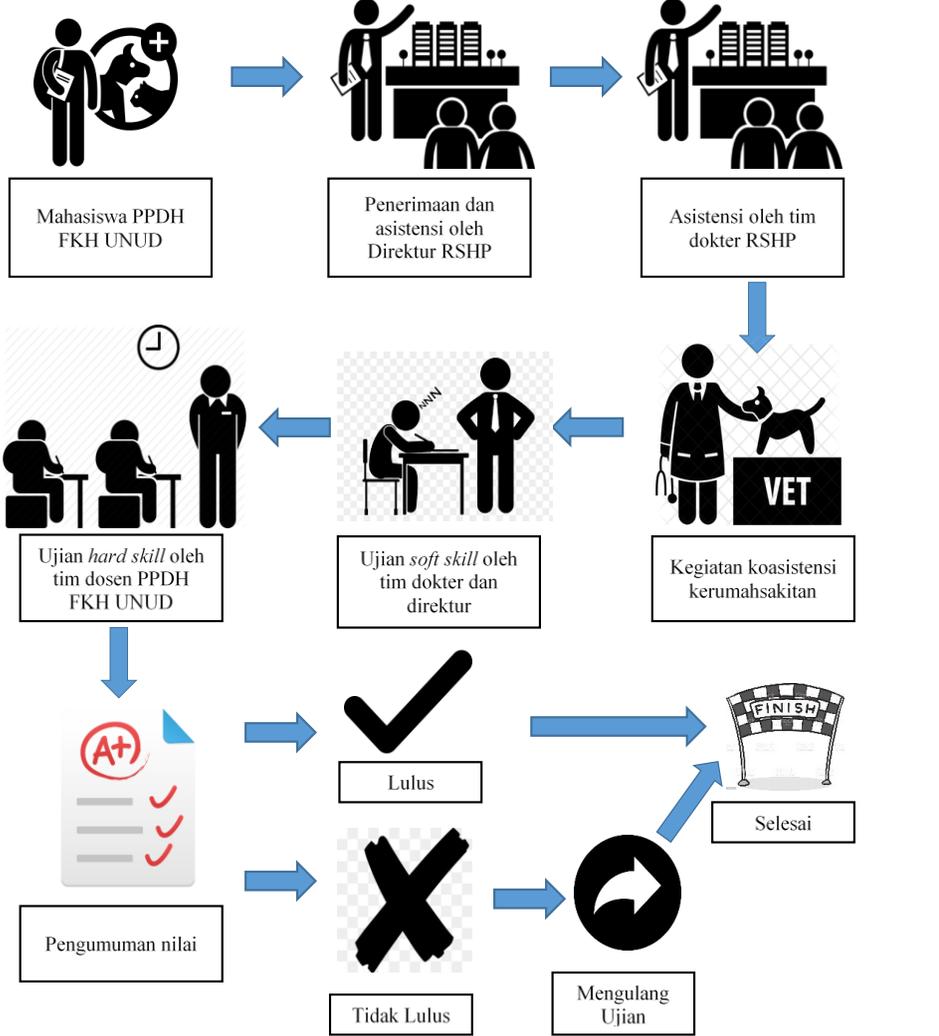
#### B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411 Tentang Laboratorium Klinik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846)</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kotak saran yang telah disediakan di RSHP</li> <li>2. E-mail RSHP</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tim manajemen RSHP (drh, S2, S3, Profesor)</li> <li>2. Tim administrasi dan informasi (S1)</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	Pengawasan langsung dilakukan secara berjenjang dilakukan oleh Direktur RSHP dan tim manajemen RSHP.
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	Seluruh komponen RSHP (Direktur, dokter hewan jaga, tim manajemen dan tenaga administrasi).
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Pengadu mendapatkan respon terhadap aduan yang diajukan.
7.	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Data dan informasi pengadu dijamin kerahasiaannya oleh RSHP.
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang

		pelayanan.
--	--	------------

**STANDAR PELAYANAN  
PENDIDIKAN PROFESI KEDOKTERAN HEWAN (PPDH)  
KERUMAHSAKITAN DI RUMAH SAKIT HEWAN PENDIDIKAN**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	Mahasiswa S1 Kedokteran Hewan FKH UNUD yang sedang menempuh koasistensi kerumahsakitkan dan telah terdaftar sebagai mahasiswa PPDH.
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelompok mahasiswa PPDH FKH UNUD yang sedang menempuh koasistensi kerumahsakitkan dan telah terdaftar pada program PPDH FKH UNUD.</li> <li>2. Mahasiswa diterima oleh direktur RSHP sekaligus dilakukan pembinaan tentang kegiatan koasistensi kerumahsakitkan yang akan dilaksanakan.</li> <li>3. Serah terima mahasiswa PPDH kepada tim dokter RSHP dan diberikan pengarahan teknis tentang standar operasional prosedur (SOP) koasistensi kerumahsakitkan.</li> <li>4. Mahasiswa melakukan koasistensi kerumahsakitkan sesuai dengan jadwal dan waktu yang telah ditentukan (6 minggu).</li> <li>5. Ujian <i>soft skill</i> mahasiswa PPDH dilakukan oleh tim dokter RSHP bersama dengan direktur RSHP.</li> <li>6. Ujian <i>hard skill</i> mahasiswa PPDH dilakukan oleh tim dosen PPDH kerumahsakitkan.</li> <li>7. Setelah ujian selesai dilakukan, nilai diumumkan oleh dosen PPDH/Direktur RSHP, mahasiswa yang dinyatakan lulus telah menyelesaikan PPDH Kerumahsakitkan. Mahasiswa yang dinyatakan tidak lulus harus menempuh ujian ulang.</li> <li>8. Mahasiswa menyelesaikan koasistensi kerumahsakitkan.</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Waktu PPDH kerumahsakitkan selama 6 minggu.

4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Biaya dibebankan pada uang kuliah tunggal (UKT) mahasiswa PPDH.
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Kompetensi mahasiswa dalam keprofesian khususnya kerumahsakitannya yang sesuai dengan silabus koasistensi PPDH kerumahsakitannya.
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran dan masukan dapat disampaikan langsung, tertulis atau email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung dapat dilakukan di bagian informasi dan administrasi RSHP.</li> <li>2. Pengaduan tertulis dapat melalui surat dialamatkan kepada Direktur RSHP di Gang Markisa no 6 Jln Raya Sesetan, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar, 80225</li> <li>3. Pengaduan email: <a href="mailto:rsh@unud.ac.id">rsh@unud.ac.id</a></li> <li>4. Melalui Telepon/SMS/WhatsApp: +6281337973483</li> </ol>

## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</li> <li>2. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411 Tentang Laboratorium Klinik;</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846)</li> <li>4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);</li> <li>6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gedung RSHP lengkap dengan komponen seperti AC dan Wastafel.</li> <li>2. Ruang Administrasi, Ruang Apotek, Ruang Kasir.</li> <li>3. Ruang Periksa Anjing, Kucing, Kegawatdaruratan dan Bedah.</li> <li>4. Ruang X – Ray, Laboratorium, Grooming, Rawat Inap (Infeksius dan Non Infeksius), Seminar, Istirahat dan Toilet.</li> <li>5. Alat Penunjang: X – Ray, USG, Mikroskop, Mesin CBC, Mesin Kimia Darah, Sentrifuge, Alat Pasien Monitoring dll</li> <li>6. Peralatan bedah mayor dan minor, mesin anestesi gas</li> <li>7. Meja periksa, meja operasi, lemari peralatan, lemari obat dll</li> <li>8. Obat antibiotika, antiradang, antipiretik, antiinflamasi, anestesi, suplemen, vitamin dll</li> <li>9. Ambulatoir pasien, timbangan, stetoskop, termometer, palu perkusi dll</li> <li>10. Peralatan penunjang lainnya yang dibutuhkan saat kegiatan PPDH kerumahsakitannya</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Direktur RSHP (Profesor)</li> <li>2. Dosen PPDH kerumahsakitannya (drh, S2, S3 dan Profesor)</li> <li>3. Dokter hewan jaga (drh, S2)</li> <li>4. Tim manajemen RSHP (drh, S2, S3 dan Profesor)</li> <li>5. Tenaga administrasi (S1)</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	Pengawasan langsung dilakukan secara berjenjang dilakukan oleh Dekan FKH UNUD dan Ketua PPDH FKH UNUD.
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	Seluruh komponen RSHP (Direktur, dosen PPDH kerumahsakitannya, dokter hewan jaga, tim manajemen dan tenaga administrasi).
6.	<b>Jaminan</b>	Mahasiswa mendapatkan pelayanan kegiatan koasistensi sesuai

	<b>Pelayanan</b>	dengan silabus yang telah ditetapkan oleh FKH UNUD.
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Mahasiswa dijamin keselamatan dan keamanannya selama melakukan kegiatan PPDH kerumahsakit.
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN  
RUMAH SAKIT HEWAN PENDIDIKAN**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien umum : formulir ambulator atau rekam medis yang telah diisi oleh dokter hewan penanggungjawab; persetujuan melakukan tindakan USG.</li> <li>2. Rujukan Dokter dan mahasiswa: Resep</li> <li>3. Peneliti : surat izin penelitian yang ditujukan ke Direktur RSHP</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A["1. Klien Umum 2. Rujukan Dokter 3. Peneliti dan Mahasiswa"] --&gt; B["Registrasi pasien"]     B --&gt; C["Pemeriksaan fisik dan pengisian rekam medis"]     C --&gt; D["Penyerahan resep"]     D --&gt; E["Pemberian obat kepada dokter hewan atau client"]     E --&gt; F["Pembayaran"]                     </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien Umum             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Klien umum melakukan registrasi pasien di meja registrasi</li> <li>b. Pasien (hewan) kemudian dilakukan diperiksa fisik dan pengisian rekam medis oleh dokter penanggungjawab</li> <li>c. Dokter hewan membuat resep permintaan obat pada rekam medis dan diberikan kepada petugas apotek.</li> <li>d. Pemberian permintaan obat sesuai resep oleh petugas apotek kepada dokter hewan.</li> <li>e. Klien melakukan pembayaran di kasir.</li> </ol> </li> <li>2. Rujukan Dokter             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemberian resep kepada petugas apotek.</li> <li>b. Pemberian obat sesuai resep.</li> <li>c. Pembayaran di kasir.</li> </ol> </li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Waktu pelayanan berkisar 5 menit sampai 20 menit
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Berbayar Rp. 30.000,- s/d Rp. 2.000.000,- Biaya dapat berubah sewaktu-waktu
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Obat sesuai resep.
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	Pengaduan terhadap saran dan masukan dapat disampaikan langsung, tertulis atau email sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung dapat dilakukan di bagian informasi dan administrasi RSHP.</li> <li>2. Pengaduan tertulis dapat melalui surat dialamatkan kepada Direktur RSHP di Gang Markisa no 6 Jln Raya Sesetan, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar, 80225</li> <li>3. Pengaduan email: <a href="mailto:rsh@unud.ac.id">rsh@unud.ac.id</a></li> <li>4. Melalui Telepon/SMS/WhatsApp: +6281337973483</li> </ol>

**B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846)</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang apotek</li> <li>2. Obat-obatan yang tersedia dan peralatan peracikan obat sesuai kebutuhan</li> <li>3. Alat dan bahan tambahan.</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Hewan (drh) dan/atau Apoteker</li> <li>2. SDM yang telah memiliki pengetahuan dan kompetensi tentang prosedur kefarmasian</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dari Direktur dan tim manajemen langsung dilakukan secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan oleh dosen FKH UNUD bagian farmasi</li> </ol>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang petugas apotek</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Mendapatkan obat sesuai dengan resep
7.	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN  
TINDAKAN BEDAH (OPERASI) DI RUMAH SAKIT HEWAN PENDIDIKAN**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien umum : formulir ambulator atau rekam medis yang telah diisi oleh dokter hewan penanggungjawab; persetujuan melakukan tindakan anestesi dan tindakan pembedahan.</li> <li>2. Rujukan Dokter : klien membawa surat rujukan dari dokter hewan.</li> <li>3. Mahasiswa : Kartu Mahasiswa</li> <li>4. Peneliti : surat izin penelitian yang ditujukan ke Direktur RSHP</li> <li>5. Diwajibkan melakukan protokol kesehatan Covid 19..</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 Klien Umum             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Klien umum melakukan registrasi pasien di meja registrasi dengan menunjukkan KTP dan mengisi formulir pendaftaran pasien.</li> <li>b. Pasien (hewan) kemudian dilakukan diperiksa fisik dan pengisian rekam medis, serta dokter melakukan diagnose dan beserta penentuan tindakan.</li> <li>c. Dokter menyarankan untuk melakukan pembedahan.</li> <li>d. Klien menyetujui formulir persetujuan anestesi dan pembedahan..</li> <li>e. Persiapan operasi dilakukaan di ruangan preoperasi guna mempersiapkan pasien yang akan dilakukan tindakan pembedahan dan persiapan instrumen bedah yang diperlukan.</li> <li>f. Tindakan pembedahan akan dilakukan di ruang Operasi</li> <li>g. Pasca operasi pasien akan dipindahkan ke ruang pemulihan.</li> </ol> </li> <li>2. Rujukan Dokter             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Klien membawa surat rujukan dari dokter hewan untuk dilakukan tindakan pembedahan dan melakukan registrasi</li> <li>b. Prosedur berikutnya sama dengan bagian 1(b) sampai 1(g)</li> </ol> </li> <li>3. Mahasiswa dan Penelitian             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mahasiswa menunjukkan Kartu Mahasiswa dan melakukan</li> </ol> </li> </ol>

		<p>registrasi</p> <p>b. Peneliti menunjukkan surat izin penelitian yang ditujukan ke Direktur RSHP dan melakukan registrasi</p> <p>c. Prosedur berikutnya sama dengan bagian 1(b) sampai 1(h)</p>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Waktu pelayanan disesuaikan dengan tindakan bedah yang diinginkan
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Berbayar Rp. 150.000,- s/d Rp. 5.000.000,- Biaya dapat berubah sewaktu-waktu
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Kesembuhan pasca pembedahan.
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran dan masukan dapat disampaikan langsung, tertulis atau email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung dapat dilakukan di bagian informasi dan administrasi RSHP.</li> <li>2. Pengaduan tertulis dapat melalui surat dialamatkan kepada Direktur RSHP di Gang Markisa no 6 Jln Raya Sesetan, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar, 80225</li> <li>3. Pengaduan email: <a href="mailto:rsh@unud.ac.id">rsh@unud.ac.id</a></li> <li>4. Melalui Telepon/SMS/WhatsApp: +6281337973483</li> </ol>

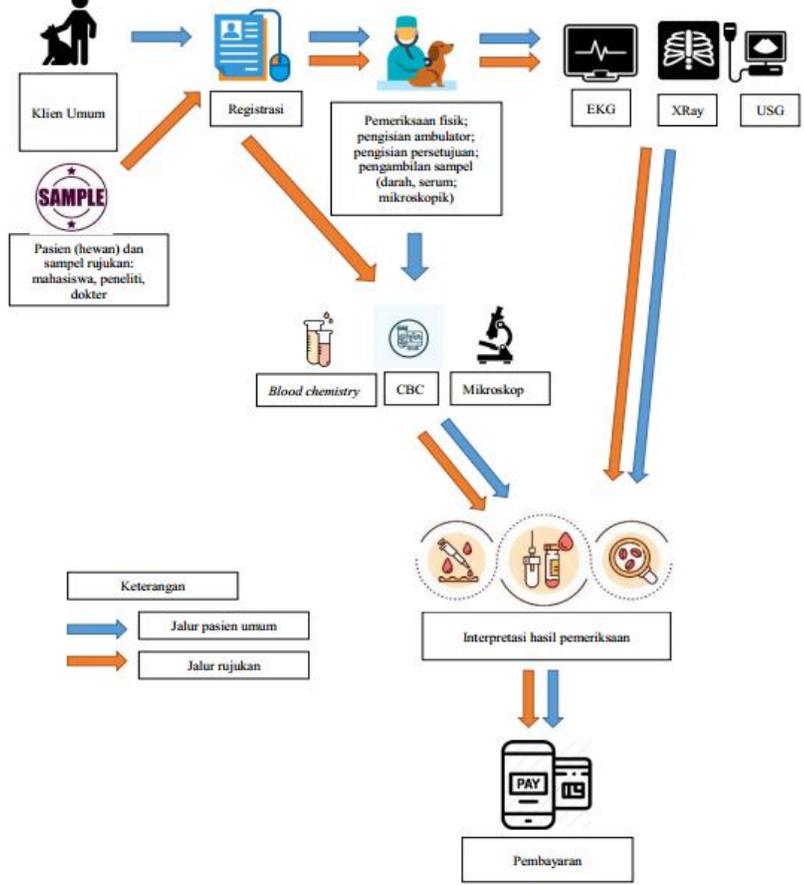
#### B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846)</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja Operasi, lampu operasi, alat pasien monitor, instrument bedah orthopaedic, instrument bedah soft tissue, alat sterilisasi instrument bedah, mesin anestisi inhalasi beserta tabung oksigen</li> <li>2. Termometer, stetoskop, incubator, autoclav</li> <li>3. Antiseptik dan desinfektan (alkohol, clorheksidin, iodin)</li> <li>4. Kapas, tampon, brangus, handuk</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Hewan (drh) dan/atau Paramedis Hewan</li> <li>2. SDM yang telah memiliki pengetahuan tentang prosedur teknik operasi pembedahan</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dari Direktur dan tim manajemen langsung dilakukan secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan oleh dosen FKH UNUD bagian Bedah dan Radiologi</li> </ol>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang operator</li> <li>2. 1 (satu) orang ko operator</li> <li>3. 1 (satu) orang anesthesiolog</li> <li>4. 1 (satu) orang pasien monitor</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Mendapatkan tindakan preoperasi, operasi (besar/kecil) dan pengobatan pasca operasi
7.	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan
8.	<b>Evaluasi kinerja</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan

	<b>Pelaksana</b>	apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.
--	------------------	--

**STANDAR PELAYANAN  
PEMERIKSAAN PENUNJANG DIAGNOSTIK  
DI RUMAH SAKIT HEWAN PENDIDIKAN**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien umum: Kartu pengenalan (KTP/SIM/Kartu Mahasiswa/Kartu Identitas Lainnya); formulir ambulator atau rekam medis yang telah diisi oleh dokter hewan; persetujuan melakukan tindakan penunjang diagnostic (X-Ray, CBC,</li> <li>2. Rujukan: klien membawa surat rujukan dari dokter hewan.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. X-Ray, USG dan EKG: Dokter membawa sendiri hewannya;</li> <li>b. CBC: dokter membawa sendiri sampel darah dalam tabung antikoagulan (EDTA, Heparin)</li> <li>c. <i>Blood chemistry</i>: membawa sendiri sampel serum/darah dalam tabung plan (tanpa antikoagulan)</li> <li>d. Mikroskopik: dokter membawa sendiri sampel yang telah siap diperiksa (feses, kerokan kulit, sampel <i>tape smear</i>, sampel <i>trichogram</i>, urine atau apusan darah).</li> </ol> </li> <li>3. Peneliti dan mahasiswa: surat izin penelitian yang ditujukan ke Direktur RSHP; membawa sendiri hewan ataupun sampel penelitian sesuai dengan poin 2(a) sampai 2 (d)</li> <li>4. Diwajibkan melakukan protokol kesehatan Covid 19.</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	 <p>A. Klien Umum</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien umum melakukan registrasi pasien di meja registrasi dengan menunjukkan kartu identitas dan mengisi formulir pendaftaran pasien.</li> <li>2. Pasien (hewan) dilakukan diperiksa fisik dan pengisian rekam medis oleh dokter hewan dan paramedik hewan. Dokter yang memeriksa menyarankan untuk dilakukan diagnostik penunjang sesuai dengan kasus (X-Ray, USG, EKG, CBC, <i>Blood chemistry</i> dan Mikroskopik). Klien diminta untuk mengisi surat persetujuan melakukan diagnostik penunjang.</li> <li>3. Prosedur tindakan diagnostik penunjang dilakukan oleh dokter hewan, paramedis hewan dan laboran RSHP yaitu:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengambilan gambar X Ray dilakukan di ruang X Ray</li> <li>b. Pengambilan gambar USG dilakukan di ruang USG</li> <li>c. Pengambilan data EKG dilakukan di ruang EKG</li> <li>d. Pemeriksaan sampel darah menggunakan mesin <i>complete</i></li> </ol> </li> </ol>

		<p><i>blood count</i> (CBC) yang didahului dengan pengambilan sampel darah dalam tabung antikoagulan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>e. Pemeriksaan sampel darah menggunakan mesin <i>blood chemistry</i> yang didahului dengan pengambilan sampel serum dalam tabung plan.</li> <li>f. Pemeriksaan mikroskopik dilakukan di ruang patologi klinik.</li> <li>g. Sampel tape smear, trichogram dan apusan darah diwarnai dengan menggunakan pewarnaan Giemsa atau <i>dip quick stain</i> (Metilen blue dan eosin).</li> <li>h. Sampel kerokan kulit dan feses dilakukan pemeriksaan natif tanpa pewarnaan.</li> <li>i. Sampel urine dilakukan sentrifus sebelum dilakukan pemeriksaan natif.</li> <li>j. Pemeriksaan sampel dilakukan di bawah mikroskop dengan pembesaran sesuai dengan kebutuhan.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Hasil pemeriksaan diinterpretasi sesuai dengan diagnostik penunjang yang dilakukan oleh dokter penanggungjawab serta dijelaskan kepada klien.</li> <li>5. Klien melakukan pembayaran di kasir</li> </ol> <p>B. Klien Rujukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien rujukan merupakan dokter hewan, peneliti, mahasiswa dan pemilik hewan yang dirujuk oleh dokter hewan yang menangani sebelumnya untuk dilakukan pemeriksaan penunjang di RSHP.</li> <li>2. Dokter yang merujuk membawa sendiri pasien (hewan) yang akan dilakukan pemeriksaan penunjang (X Ray, EKG dan USG) atau membawa sampel yang akan dilakukan pemeriksaan mikroskopik, CBC atau <i>Blood chemistry</i>.</li> <li>3. Klien (pemilik hewan) membawa surat rujukan dari dokter hewan untuk dilakukan X Ray.</li> <li>4. Peneliti atau mahasiswa menunjukkan surat izin penelitian yang ditujukan ke Direktur RSHP.</li> <li>5. Klien Rujukan melakukan registrasi pasien atau sampel di bagian registrasi</li> <li>6. Pasien rujukan X-Ray, EKG dan USG dilakukan pemeriksaan fisik, pengisian rekam medis dan persetujuan tindakan diagnostik penunjang oleh dokter hewan RSHP dan staff dan dilakukan tindakan sesuai dengan bagian A.3(a) sampai A.3(c) diatas.</li> <li>7. Sampel mikroskopik, CBC dan <i>Blood chemistry</i> langsung dilakukan pemeriksaan di laboratorium patologi klinik sesuai dengan bagian A.3(c) sampai A.3(f) diatas.</li> <li>8. Prosedur berikutnya sama dengan bagian A.4 sampai A.5 diatas.</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Waktu pelayanan berkisar 30 menit sampai 3 jam
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Berbayar Rp. 30.000,- s/d Rp. 900.000,- per Sampel atau Hewan Biaya dapat berubah sewaktu-waktu dan tergantung dari jenis pemeriksaan yang dilakukan.
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. X Ray: Hasil foto X-ray dalam CD/DVD.</li> <li>2. CBC: Struk hasil pemeriksaan darah lengkap</li> <li>3. <i>Blood chemistry</i>: Mendapatkan hasil pemeriksaan kimia darah berupa struk mengenai gambaran kimia darah pasien</li> <li>4. Mikroskopik: Surat keterangan hasil laboratorium yang telah ditandatangani oleh laboran atau dokter penanggungjawab.</li> <li>5. USG: Mendapatkan hasil foto USG dalam kertas pencitraan USG yang sesuai dengan keperluan</li> <li>6. EKG: Mendapatkan hasil struk pemeriksaan EKG.</li> </ol>
6.	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran dan masukan dapat disampaikan langsung, tertulis atau email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung dapat dilakukan di bagian informasi dan administrasi RSHP.</li> <li>2. Pengaduan tertulis dapat melalui surat dialamatkan kepada Direktur RSHP di Gang Markisa no 6 Jln Raya Sesetan, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar, 80225</li> <li>3. Pengaduan email: <a href="mailto:rsh@unud.ac.id">rsh@unud.ac.id</a></li> </ol>

		4. Melalui Telepon/SMS/ <i>WhatsApp</i> : +6281337973483
--	--	--

## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (*MANUFACTURING*)

1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846)</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan, meja periksa, kursi tamu, meja peralatan</li> <li>2. Termometer, stetoskop, palu perkusi</li> <li>3. Antiseptik dan desinfektan (alkohol, clorheksidin, iodin)</li> <li>4. Satu Set mesin EKG</li> <li>5. Gel USG</li> <li>6. Mesin USG Digital dan portable</li> <li>7. Kapas, tampon, brangus, handuk dll</li> <li>8. Ruang X Ray dilapisi Pb</li> <li>9. Mesin X Ray Digital dan Komputer</li> <li>10. Apron pelindung operator X Ray</li> <li>11. S spuit, tabung antikoagulan (EDTA, Heparin), tabung plan</li> <li>12. Ruang Laboratorium Patologi Klinik</li> <li>13. Mesin CBC dan komponennya</li> <li>14. Mesin <i>blood chemistry</i> dan komponennya</li> <li>15. Blade, objek gelas, <i>cover</i> gelas, <i>blade</i>, tabung urine</li> <li>16. Refrigerator, Sentrifus dan komponennya</li> <li>17. Pewarnaan Giemsa, <i>dip quick stain</i></li> <li>18. Mikroskop dan komponennya</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Hewan (drh) dan/atau Paramedis Hewan</li> <li>2. Laboran Patologi Klinik (S1)</li> <li>3. SDM yang telah memiliki pengetahuan tentang prosedur melakukan radiologi, CBC, <i>Blood chemistry</i>, mesin sentrifus, EKG dan pemeriksaan mikroskopik</li> <li>4. SDM yang telah terlatih dan mengetahui bahaya dan risiko dari masing – masing prosedur tersebut.</li> <li>5. SDM yang mampu mengaplikasikan komputer</li> <li>6. SDM yang mampu menginterpretasi hasil dari masing – masing komponen tersebut</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dari Direktur dan tim manajemen langsung dilakukan secara berjenjang.</li> <li>2. Pengawasan dari Dekan FKH UNUD</li> </ol>
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang operator komputer</li> <li>2. 2 (dua) orang pelaksana X Ray</li> <li>3. 9 (sembilan) orang dokter hewan penanggungjawab</li> <li>4. 1 (satu) orang laboran patologi klinik</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. X –Ray: Mendapatkan hasil foto X Ray dalam CD/DVD yang sesuai dengan keperluan.</li> <li>2. CBC: Mendapatkan hasil pemeriksaan darah lengkap berupa struk mengenai gambaran darah pasien</li> <li>3. <i>Blood chemistry</i> : Mendapatkan hasil pemeriksaan kimia darah berupa struk mengenai gambaran kimia darah pasien.</li> <li>4. Mikroskopik: Mendapatkan hasil pemeriksaan mikroskopik berupa surat keterangan hasil laboratorium yang telah</li> </ol>

		<p>ditandatangani oleh laboran atau dokter hewan penanggungjawab.</p> <p>5. USG: Mendapatkan hasil foto USG dalam kertas pencitraan USG yang sesuai dengan keperluan</p> <p>6. EKG: Mendapatkan hasil EKG berupa struk</p>
<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN  
PENANGANAN PASIEN (UMUM) DI RUMAH SAKIT HEWAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS UDAYANA**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien langsung : Membawa Identitas diri (KTP/SIM/Kartu Mahasiswa/Tanda pengenal lainnya)</li> <li>2. Rujukan : Membawa surat rujukan dari dokter hewan sebelumnya atau Rekam medis pasien</li> <li>3. Diwajibkan melakukan protokol kesehatan Covid 19.</li> </ol>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<p>4. Klien Umum 5. Rujukan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klien Umum             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Klien umum melakukan registrasi pasien di meja registrasi dengan menunjukkan KTP/SIM/Identitas diri dan mengisi formulir pendaftaran pasien serta dicatat oleh admin.</li> <li>b. Klien dan pasien diarahkan ke ruangan pemeriksaan sesuai jenis hewan (Anjing/Kucing).</li> <li>c. Pasien (hewan) kemudian dilakukan diperiksa fisik dan pengisian rekam medis oleh dokter hewan dibantu oleh paramedis atau mahasiswa PPDH.</li> <li>d. Pasien (hewan) berdasarkan hasil pemeriksaan fisik menunjukkan tanda klinis sehat, maka akan dilakukan tindakan vaksinasi, grooming atau boarding atas permintaan klien.</li> <li>e. Pasien (hewan) berdasarkan hasil pemeriksaan fisik menunjukkan tanda klinis sakit maka klien diarahkan untuk melakukan pemeriksaan diagnosa penunjang terhadap hewannya.</li> </ol> </li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>f. Klien menyetujui dilakukan pemeriksaan diagnosa penunjang untuk menegakkan diagnosa dengan mengisi form persetujuan.</li> <li>g. Dokter melakukan pemeriksaan diagnosa penunjang diantaranya melakukan pemeriksaan Laboratorium X-ray, USG, Hematologi, Sitologi, dll.</li> <li>h. Hasil pemeriksaan Lab/Penunjang diinterpretasi oleh dokter hewan serta dijelaskan kepada klien.</li> <li>i. Dokter menentukan diagnosa penyakit.</li> <li>j. Pasien akan mendapatkan penanganan rawat inap, rawat jalan atau tindakan operasi sesuai dengan diagnosa, hasil pemeriksaan fisik dan pemeriksaan lab/penunjang, yang disetujui oleh klien.</li> <li>k. Klien melakukan pembayaran di kasir.</li> <li>l. Pasien yang rawat jalan akan mendapatkan pemberian terapi obat injeksi dan treatment lainnya serta mengambil obat/resep obat pulang di bagian Apotik.</li> </ol> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Rujukan Dokter Hewan <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Klien melakukan registrasi pasien di meja registrasi dengan menunjukkan KTP/SIM/Identitas diri dan mengisi formulir pendaftaran pasien.</li> <li>b. Klien membawa surat rujukan/rekam medis pasien dari dokter hewan yang menangani sebelumnya.</li> <li>c. Prosedur berikutnya sama dengan bagian 1(b) sampai 1(j)</li> </ol> </li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Waktu pelayanan berkisar 30 menit sampai 2 jam
<b>4.</b>	<b>Biaya/Tarif</b>	Berbayar Rp.100.000,- s/d Rp. 1.500.000,- Biaya dapat berubah sewaktu-waktu
<b>5.</b>	<b>Produk Pelayanan</b>	Kesembuhan pasien
<b>6.</b>	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran dan masukan dapat disampaikan langsung, tertulis atau email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung dapat dilakukan di bagian informasi dan administrasi RSHP.</li> <li>2. Pengaduan tertulis dapat melalui surat dialamatkan kepada Direktur RSHP di Gang Markisa No 6 Jln Raya Sesetan, Kec. Denpasar Selatan, Kota Denpasar, 80225</li> <li>3. Pengaduan email: <a href="mailto:rsh@unud.ac.id">rsh@unud.ac.id</a></li> <li>4. Melalui Telepon/SMS/ <i>WhatsApp</i>: +6281337973483</li> </ol>

## **B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang Undang Nomor 41 Tahun 2014 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan;</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846)</li> <li>3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);</li> <li>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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357)</li> <li>5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);</li> </ol>
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang pemeriksaan pasien, meja periksa, kursi tamu, meja peralatan, timbangan, AC, lemari.</li> <li>2. Alat tulis, papan, pulpen dan formulir pemeriksaan pasien</li> <li>3. Termometer, stetoskop, palu perkusi, otoskop</li> <li>4. Antiseptik dan desinfektan (alkohol, clorheksidin, iodin)</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Kapas, tampon, brangus, handuk steril, sarung tangan steril</li> <li>6. Alat pencukur rambut/ <i>Clipper</i></li> <li>7. Tiang infus, alat infus set dan penunjang rawat inap</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dokter Hewan (drh)</li> <li>2. Paramedis Hewan (D3/S1)</li> <li>3. Mahasiswa PPDH (S1)</li> </ol>
<b>4.</b>	<b>Pengawasan Internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengawasan dari Direktur dan tim manajemen langsung dilakukan secara berjenjang</li> <li>2. Pengawasan dilakukan oleh UPMF</li> <li>3. Satuan Pengawas Interna (SPI)</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang Dokter Hewan (drh)</li> <li>2. 1 (satu) orang Paramedis Hewan</li> <li>3. 1 (satu) orang Mahasiswa PPDH</li> </ol>
<b>6.</b>	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Mendapatkan diagnosa dan pengobatan.

<b>7.</b>	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan
<b>8.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**STANDAR PELAYANAN  
INFORMASI PEMANFAATAN ASET BERUPA TANAH DAN BANGUNAN**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p><b>A. Langsung</b></p> <p>a. Pemohon datang ke Kantor Badan Pengelola Usaha Unud :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Umum : Kartu identitas (KTP/SIM/ Tanda Pengenal lainnya)</li> <li>2) LSM : surat keterangan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</li> <li>3) Perusahaan : surat keterangan dari kehakiman.</li> <li>4) Dimasa pandemi, Pemohon wajib mematuhi protokol kesehatan dengan menerapkan 3M : Menggunakan Masker, Mencuci tangan sebelum mendapatkan layanan, dan Menjaga jarak.</li> </ol> <p>b. Pemohon menghubungi petugas melalui telepon:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Menyebutkan identitas diri</li> <li>2) Menjelaskan maksud dan tujuan</li> </ol> <p><b>B. Tidak langsung melalui laman <a href="https://bpu.unud.ac.id">https://bpu.unud.ac.id</a></b></p>
2.	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<div style="text-align: center;"> <p><b>Pemohon</b></p> <p>Pemohon menanyakan informasi dan menunjukkan kartu identitas</p> <p><b>Petugas/ pengeola Laman</b></p> <p>Petugas memberikan informasi dan memberikan nomor telepon</p> <p>Pada laman tersedia informasi dan Contact Person</p> <p>Pemohon menerima informasi, prosedur dan nomor telepon petugas</p> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Layanan datang langsung :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon mengisi buku tamu dan menunjukkan kartu identitas pribadi atau surat keterangan yang dipersyaratkan;</li> <li>b. Pemohon meninggalkan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh petugas apabila diperlukan.</li> <li>c. Pemohon menerima data/informasi yang diminta.</li> </ol> </li> <li>2. Layanan melalui telepon :             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menghubungi petugas melalui telepon</li> <li>b. Pemohon menanyakan informasi yang diperlukan</li> <li>c. Petugas memberikan penjelasan</li> </ol> </li> <li>3. Layanan tidak langsung melalui website: Pemohon mencari sendiri di website tentang informasi yang dibutuhkan</li> </ol>
3.	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Jangka waktu pemberian informasi berlangsung selama 1 (satu) hari kerja.
4.	<b>Biaya/Tarif</b>	Tidak dipungut biaya/gratis
5.	<b>Produk Pelayanan</b>	Data/informasi dan prosedur

<b>6.</b>	<b>Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung datang ke Kantor Badan Pengelola Usaha Unud di Jalan Raya Kampus Unud Jimbaran</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Rektor Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.I Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:bpu@unud.ac.id">bpu@unud.ac.id</a></li> </ol>
-----------	---	---

## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

<b>1.</b>	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846)</li> <li>2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik ( Pelayanan Negara RI Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038)</li> <li>3. Undang- Undang Nomor 43 Tahun 2009, tentang Kearsipan (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071).</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5149).</li> <li>5. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</li> <li>6. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.</li> <li>7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana.</li> <li>8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Udayana.</li> <li>9. UU No. 1/2004 tentang Perbendaharaan Negara;</li> <li>10. PP No. 23/2005 tentang PK BLU;</li> <li>11. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 441/KMK.05/2011 tanggal 27 Desember 2011 tentang Penetapan Universitas Udayana sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU).</li> <li>12. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Statuta Universitas Udayana.</li> <li>13. Surat Keputusan Rektor Universitas Udayana Nomor 714/UN14/KP/2017 tentang Pengangkatan Direktur Badan Pengelola Usaha Universitas Udayana.</li> <li>14. Peraturan Rektor Universitas Udayana Nomor 7 Tahun 2017 tentang Prosedur Baku Kerjasama Akademik dan Non-Akademik Universitas Udayana.</li> <li>15. Surat Keputusan Rektor Universitas Udayana Nomor 831/UN14/HK/2019 tanggal 28 Agustus 2019 tentang Tarif Non-Akademik pada BLU Universitas Udayana</li> </ol>
<b>2.</b>	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu.</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC, meja, kursi.</li> <li>3. Komputer dengan akses internet, printer dan scanner.</li> <li>4. Tempat penyimpanan dokumen/arsip.</li> <li>5. Pesawat Telepon.</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan minimal diploma</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang administrasi sewa asset</li> <li>3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang aset</li> <li>4. SDM yang mampu mengoperasikan komputer dan peralatan kerja lainnya.</li> <li>5. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan.</li> <li>6. SDM yang ramah, disiplin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggungjawab dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan.</li> </ol>

4.	<b>Pengawasan Internal</b>	Pengawasan dari atasan langsung yang dilakukan secara berjenjang
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	1. 1 (satu) orang <i>front office</i> 2. 1 (satu) orang pengelola laman 3. 1 (satu) orang penyusun bahan dan informasi
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Mendapatkan layanan informasi yang diperlukan secara tepat dan cepat.
7.	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.

**SP 59**

**STANDAR PELAYANAN  
PEMANFAATAN ASET BERUPA TANAH**

**A. PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)**

NO .	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>1. Langsung</p> <p>a. Pemohon datang membawa surat permohonan ke Kantor Badan Pengelola Usaha Unud :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Umum : Kartu identitas (KTP/SIM/ Tanda Pengenal lainnya)</li> <li>2) LSM : surat keterangan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</li> <li>3) Perusahaan : surat keterangan dari kehakiman.</li> <li>4) Dimasa pandemi, Pemohon wajib mematuhi protokol kesehatan dengan menerapkan 3M : Menggunakan Masker, Mencuci tangan sebelum mendapatkan layanan, dan Menjaga jarak.</li> </ol> <p>b. Pemohon datang membawa surat permohonan ke Tata Usaha Rektorat Unud :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Umum : Kartu identitas (KTP/SIM/ Tanda Pengenal lainnya)</li> <li>2) LSM : surat keterangan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia</li> <li>3) Perusahaan : surat keterangan dari kehakiman.</li> <li>4) Dimasa pandemi, Pemohon wajib mematuhi protokol kesehatan dengan menerapkan 3M : Menggunakan Masker, Mencuci tangan sebelum mendapatkan layanan, dan Menjaga jarak.</li> </ol> <p>2. Tidak langsung</p> <p>a. Pemohon mengirimkan surat permohonan melalui email <a href="mailto:info@unud.ac.id">info@unud.ac.id</a></p> <p>b. Pemohon mengirimkan surat permohonan melalui email <a href="mailto:bpu.unud.ac.id">bpu.unud.ac.id</a></p>

<b>2.</b>	<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengajukan surat permohonan sewa secara langsung ke Kantor BPU atau Rektorat atau secara tak langsung melalui email BPU atau Rektorat.</li> <li>2. BPU mengajukan permohonan survai ke BMN</li> <li>3. Hasil survai berupa rekomendasi apakah permohonan diterima atau ditolak.       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bila ditolak, maka pemberitahuan penolakan disampaikan oleh BPU kepada pemohon.</li> <li>b. Bila diterima, maka diterbitkan surat persetujuan yang ditandatangani Wakil Rektor Bidang Umum dan Keuangan</li> </ol> </li> <li>4. Hasil survai berupa rekomendasi akan menjadi dasar pembuatan surat persetujuan</li> <li>5. Surat persetujuan diikuti dengan pembuatan surat perjanjian kerjasama (PKS).       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bila masa pemanfaatan aset kurang dari 5 tahun, maka perjanjian cukup ditandatangani oleh kedua belah pihak dan tidak perlu dibuat dan ditandatangani dihadapan notaris</li> <li>b. Bila masa pemanfaatan asset 5 tahun (maksimal), maka perjanjian kerjasama harus dibuat dan ditandatangani dihadapan notaris.</li> </ol> </li> <li>6. Setelah PKS ditandatangani, BPU menerbitkan surat permohonan pembayaran</li> <li>7. Pemohon melakukan pembayaran dan menyerahkan bukti pembayaran ke BPU</li> <li>8. BPU menerbitkan kuitansi sebagai bukti pembayaran telah diterima</li> </ol>
<b>3.</b>	<b>Jangka Waktu Pelayanan</b>	Jangka waktu pemberian pelayanan sejak permohonan diterima hingga pembayaran paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja.
<b>4.</b>	<b>Biaya/Tarif</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kampus Jimbaran: Rp. 67.000 per m<sup>2</sup> per tahun</li> <li>2. Kampus Denpasar: Rp. 138.300 per m<sup>2</sup> per tahun</li> <li>3. Jl. Raya Kuta: Rp. 169.664 per m<sup>2</sup> per tahun</li> </ol>
<b>5.</b>	<b>Produk Pelayanan</b>	Sewa Aset Universitas Udayana
<b>6.</b>	<b>Penanganan,</b>	Pengaduan terhadap saran, dan masukan dapat disampaikan secara

	<b>Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<p>langsung, tertulis, atau melalui email sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan langsung datang ke Kantor Badan Pengelola Usaha Unud di Jalan Raya Kampus Unud Jimbaran</li> <li>2. Pengaduan tertulis melalui surat dialamatkan kepada: Rektor Universitas Udayana Gedung Rektorat Unud, Lt.I Jl. Raya Kampus Unud Jimbaran Jimbaran-Bali, 80361</li> <li>3. Pengaduan melalui Email dialamatkan ke: <a href="mailto:bpu@unud.ac.id">bpu@unud.ac.id</a></li> </ol>
--	-------------------------------------	--

## B. PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

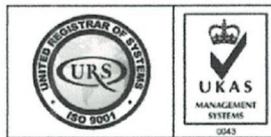
1.	<b>Dasar Hukum</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang- Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4846)</li> <li>2. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik ( Pelayanan Negara RI Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038)</li> <li>3. Undang- Undang Nomor 43 Tahun 2009, tentang Kearsipan (Lembaran Negara Tahun 2009, Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5071).</li> <li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010, tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ( Lembaran Negara RI Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5149).</li> <li>5. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik.</li> <li>6. Peraturan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2013 tentang Prosedur Penyelesaian Sengketa Informasi Publik.</li> <li>7. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 30 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Udayana.</li> <li>8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 34 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Udayana.</li> <li>9. UU No. 1/2004 tentang Perbendaharaan Negara;</li> <li>10. PP No. 23/2005 tentang PK BLU;</li> <li>11. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 441/KMK.05/2011 tanggal 27 Desember 2011 tentang Penetapan Universitas Udayana sebagai Instansi Pemerintah yang menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum (PK-BLU).</li> <li>12. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2017 Tentang Statuta Universitas Udayana.</li> <li>13. Surat Keputusan Rektor Universitas Udayana Nomor 714/UN14/KP/2017 tentang Pengangkatan Direktur Badan Pengelola Usaha Universitas Udayana.</li> <li>14. Peraturan Rektor Universitas Udayana Nomor 7 Tahun 2017 tentang Prosedur Baku Kerjasama Akademik dan Non-Akademik Universitas Udayana.</li> <li>15. Surat Keputusan Rektor Universitas Udayana Nomor 831/UN14/HK/2019 tanggal 28 Agustus 2019 tentang Tarif Non-Akademik pada BLU Universitas Udayana</li> </ol>
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu.</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC, meja, kursi.</li> <li>3. Komputer dengan akses internet, printer dan scanner.</li> <li>4. Tempat penyimpanan dokumen/arsip.</li> <li>5. Pesawat Telepon.</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan minimal diploma</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang administrasi sewa asset</li> <li>3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang aset</li> <li>4. SDM yang mampu mengoperasikan komputer dan peralatan kerja lainnya.</li> <li>5. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan.</li> <li>6. SDM yang ramah, disiplin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggungjawab dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan.</li> </ol>

		15. Surat Keputusan Rektor Universitas Udayana Nomor 831/UN14/HK/2019 tanggal 28 Agustus 2019 tentang Tarif Non-Akademik pada BLU Universitas Udayana
2.	<b>Sarana, dan prasarana/ dan atau Fasilitas</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu.</li> <li>2. Ruang kerja ber-AC, meja, kursi.</li> <li>3. Komputer dengan akses internet, printer dan scanner.</li> <li>4. Tempat penyimpanan dokumen/arsip.</li> <li>5. Pesawat Telepon.</li> </ol>
3.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan minimal diploma</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan tentang administrasi sewa asset</li> <li>3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang aset</li> <li>4. SDM yang mampu mengoperasikan komputer dan peralatan kerja lainnya.</li> <li>5. SDM yang mampu berkomunikasi dengan baik dengan berbagai pihak dan berbagai kalangan.</li> <li>6. SDM yang ramah, disiplin, tanggap, teliti, cekatan, sabar, bertanggungjawab dan memiliki integritas tinggi terhadap tugas-tugas yang dibebankan.</li> </ol>
4.	<b>Pengawasan Internal</b>	Pengawasan dari atasan langsung yang dilakukan secara berjenjang
5.	<b>Jumlah Pelaksana</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 (satu) orang <i>front office</i></li> <li>2. 1 (satu) orang pengelola laman</li> <li>3. 1 (satu) orang penyusun bahan dan informasi</li> <li>4. 1 (satu) orang tenaga administrasi</li> <li>5. 2 (dua) orang tenaga surveyor</li> </ol>
6.	<b>Jaminan Pelayanan</b>	Mendapatkan layanan yang diperlukan secara tepat dan cepat.
7.	<b>Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	Data dan informasi yang dapat dipertanggungjawabkan.
8.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi terhadap standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan pembaharuan apabila ada perbaikan untuk meningkatkan kinerja dalam bidang pelayanan.



REKTOR UNIVERSITAS UDAYANA,

  
 A.A. RAKA SUDEWI  
 NIP 195902151985102001



URS is a member of Registrar of Standards (Holdings) Ltd.  
 ISO 9001:2015 CERT #104883/A/0001/UK/En

LAMPIRAN II  
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS UDAYANA  
NOMOR 657/UN14/HK/2021  
TANGGAL 19 JULI 2021  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
UNIVERSITAS UDAYANA



## MAKLUMAT PELAYANAN PADA UNIVERSITAS UDAYANA

---

**“DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, DAN AKAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS DAN INOVASI PELAYANAN, DAN APABILA TIDAK MENEPATI MAKLUMAT INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”.**



REKTOR UNIVERSITAS UDAYANA,

A.A. RAKA SUDEWI  
NIP 195902151985102001 4-



ISO 9001:2015 CERT #104883/A/0001/UK/En