



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO

Jalan Prof. Soedarto, SH, Tembalang Semarang Kotak Pos 1269
Telp. (024) 7460024 Fax: (024) 7460027 laman : undip.ac.id

KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS DIPONEGORO
NOMOR 93/UN7.P/HK/2018

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO

REKTOR UNIVERSITAS DIPONEGORO,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik, menjamin penyediaan pelayanan publik dan untuk memberikan perlindungan bagi pengguna layanan publik dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan Publik;

b. bahwa untuk mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan di Universitas Diponegoro, perlu menetapkan Standar Pelayanan Publik Universitas Diponegoro;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu ditetapkan dengan Keputusan Rektor Universitas Diponegoro;

Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5336);

4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1961 tentang Pendirian Universitas Diponegoro (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1961 Nomor 25);

5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5500);

7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 302);

8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2015 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan PTN Badan Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5699);
9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Diponegoro (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5721);
10. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 146/M/KP/IV/2015 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Diponegoro;
11. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 4 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur-unsur di Bawah Rektor Universitas Diponegoro sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 19 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 4 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur-unsur di Bawah Rektor Universitas Diponegoro;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS DIPONEGORO TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNIVERSITAS DIPONEGORO.
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Universitas Diponegoro sebagaimana tercantum dalam lampiran I Keputusan ini.
- KEDUA : Penyelenggaraan Layanan Publik pada Universitas Diponegoro mengacu pada standar sebagaimana terdapat pada bagian lampiran I Keputusan yang dilengkapi dengan Maklumat Pelayanan sebagaimana terdapat pada bagian Lampiran II Keputusan ini.
- KETIGA : Standar Layanan sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU, terdiri atas :
1. Standar Layanan Penyerahan Arsip;
 2. Standar Layanan Seleksi Penerimaan PNS ;
 3. Standar Layanan Penerimaan Pegawai Undip Non-PNS;
 4. Standar Layanan Penerimaan Pegawai Kontrak;
 5. Standar Layanan Mutasi Pegawai;
 6. Standar Layanan Penetapan Biaya Pendidikan bagi Mahasiswa Baru;
 7. Standar Layanan Pengembalian Biaya Pendidikan bagi Mahasiswa Yang Telah Lulus;
 8. Standar Layanan Peminjaman Ruang/Gedung;
 9. Standar Layanan Peminjaman Mobil Operasional;
 10. Standar Layanan Penerbitan Surat Keputusan Rektor tentang Pindah Studi;
 11. Standar Layanan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa Hilang;
 12. Standar Layanan Penerbitan Surat Keputusan Rektor Undur Diri Mahasiswa;
 13. Standar Layanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Yang Hilang/Rusak dan Ralat Ijazah;
 14. Standar Layanan Permohonan Kerja Sama;
 15. Standar Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru;
 16. Standar Layanan Keterangan Diterima di Undip Bagi Calon Mahasiswa Asing (LoA);
 17. Standar Layanan Surat Izin Belajar Mahasiswa Asing;

18. Standar Layanan Klaim Asuransi Kecelakaan Diri Mahasiswa;
19. Standar Layanan Pindah Kuliah dari Perguruan Tinggi Lain;
20. Standar Layanan Legalisasi Ijazah dan Transkrip Nilai;
21. Standar Layanan Badan Konsultasi Mahasiswa (BKM);
22. Standar Layanan Poliklinik;
23. Standar Layanan Penerbitan dan Percetakan;
24. Standar Layanan Penerimaan Kunjungan Sekolah Dalam Rangka Sosialisasi Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Universitas Diponegoro;
25. Standar Layanan Permohonan Informasi dan Pengaduan;
26. Standar Layanan Hunian /Kos; dan
27. Standar Layanan Permintaan Analisis Laboratorium.

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh unit-unit penyelenggara atau pelaksana di Universitas Diponegoro.

KELIMA : Standar pelayanan sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini juga menjadi acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawasan, dan masyarakat (pengguna jasa).

KEENAM : Keputusan ini berlaku pada sejak ditetapkan

Ditetapkan di Semarang
Pada tanggal, 15 Februari 2018

REKTOR UNIVERSITAS DIPONEGORO,

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA
SEKRETARIS UNIVERSITAS



ttd

PROF. DR. dr. ANIES, M.KES., PKK
NIP 195407221985011001

PROF. DR. YOS JOHAN UTAMA, S.H., M.HUM
NIP 196211101987031004

SALINAN ini disampaikan kepada:

1. Para Wakil Rektor Undip;
2. Para Dekan Fakultas / Sekolah di Undip;
3. Para Wakil Dekan Fakultas / Sekolah di Undip;
4. Para Kepala Biro Undip;
5. Para Kepala Lembaga , Kantor, dan UPT; dan
6. Yang bersangkutan.

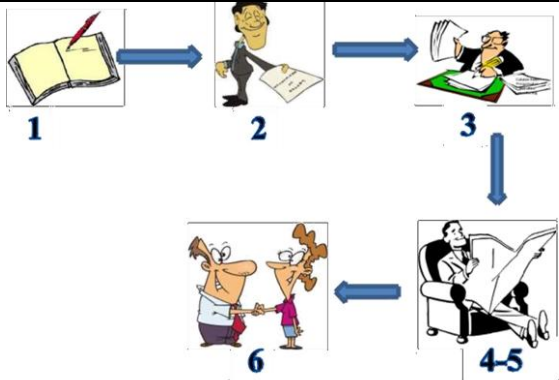
DAFTAR ISI

Surat Keputusan Rektor tentang Standar Pelayanan Publik.....	1
Daftar Isi	4
Bentuk Layanan	
1. Standar Layanan Penyerahan Arsip.....	5
2. Standar Layanan Seleksi Penerimaan PNS.....	8
3. Standar Layanan Penerimaan Pegawai Undip Non-PNS.....	10
4. Standar Layanan Penerimaan Pegawai Kontrak.....	12
5. Standar Layanan Mutasi Pegawai.....	14
6. Standar Layanan Penetapan Biaya Pendidikan bagi Mahasiswa Baru.....	16
7. Standar Layanan Pengembalian Biaya Pendidikan bagi Mahasiswa Yang Telah Lulus.....	18
8. Standar Layanan Peminjaman Ruang/Gedung.....	20
9. Standar Layanan Peminjaman Mobil Operasional.....	22
10. Standar Layanan Penerbitan Surat Keputusan Rektor tentang Pindah Studi.....	24
11. Standar Layanan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa Hilang.....	27
12. Standar Layanan Penerbitan Surat Keputusan Rektor Undur Diri Mahasiswa.....	29
13. Standar Layanan Penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah Yang Hilang/Rusak dan Ralat Ijazah.....	31
14. Standar Layanan Permohonan Kerja Sama.....	32
15. Standar Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru.....	35
16. Standar Layanan Keterangan Diterima di Undip Bagi Calon Mahasiswa Asing (LoA)	39
17. Standar Layanan Surat Izin Belajar Mahasiswa Asing.....	41
18. Standar Layanan Klaim Asuransi Kecelakaan Diri Mahasiswa.....	43
19. Standar Layanan Pindah Kuliah dari Perguruan Tinggi Lain.....	45
20. Standar Layanan Legalisasi Ijazah dan Transkrip Nilai.....	47
21. Standar Layanan Badan Konsultasi Mahasiswa (BKM)	49
22. Standar Layanan Poliklinik.....	51
23. Standar Layanan Penerbitan dan Percetakan.....	53
24. Standar Layanan Penerimaan Kunjungan Sekolah Dalam Rangka Sosialisasi Sistem Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Universitas Diponegoro.....	55
25. Standar Layanan Permohonan Informasi dan Pengaduan.....	57
26. Standar Layanan Hunian /Kos.....	59
27. Standar Layanan Permintaan Analisis Laboratorium.....	61

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS DIPONEGORO
NOMOR : 93/UN7.P/HK/2018
TANGGAL : 15 FEBRUARI 2018
TENTANG :
STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNIVERSITAS
DIPONEGORO

I. STANDAR LAYANAN PENYERAHAN ARSIP

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Permohonan (tujuan Peminjaman) 2. Kartu Pengenal / Identitas 3. Berpakaian bebas rapi sopan
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 <pre> graph TD 1[1. Mengisi buku tamu.] --> 2[2. Mengajukan surat pengantar/surat tugas dan menyerahkan kartu identitas diri.] 2 --> 3[3. Petugas/arsiparis mencari arsip yang dibutuhkan dan menyerahkan arsip kepada pengguna dibawah pengawasan petugas.] 3 --> 45[4-5. Petugas/arsiparis mencatat arsip yang akan dibaca dalam buku register kemudian menyerahkan arsip kepada pengguna dibawah pengawasan petugas.] 45 --> 6[6. Pengguna sebelum keluar dari ruang baca menyerahkan kembali arsip kepada petugas/arsiparis.] </pre> 1. Mengisi buku tamu. 2. Mengajukan surat pengantar/surat tugas dan menyerahkan kartu identitas diri. 3. Petugas/arsiparis mencari arsip yang dibutuhkan dan menyerahkan arsip kepada pengguna dibawah pengawasan petugas. 4. Petugas/arsiparis mencatat arsip yang akan dibaca dalam buku register kemudian menyerahkan arsip kepada pengguna dibawah pengawasan petugas. 5. Pengguna membaca di ruang baca atau dapat menggandakan arsip dibawah pengawasan petugas/arsiparis dan setelah mendapat persetujuan dari petugas/arsiparis yang berwenang. 6. Pengguna sebelum keluar dari ruang baca menyerahkan kembali arsip kepada petugas/arsiparis. 7. Pengguna keluar dari ruang baca mengambil kartu identitas diri dan barang bawaan lainnya.
3	Jangka waktu penyelesaian	30 (tiga puluh) menit
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk layanan	Dokumen Kearsipan
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi Undip. Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kepala Bagian Tata Usaha, Hukum Tatalaksana dan Protokol

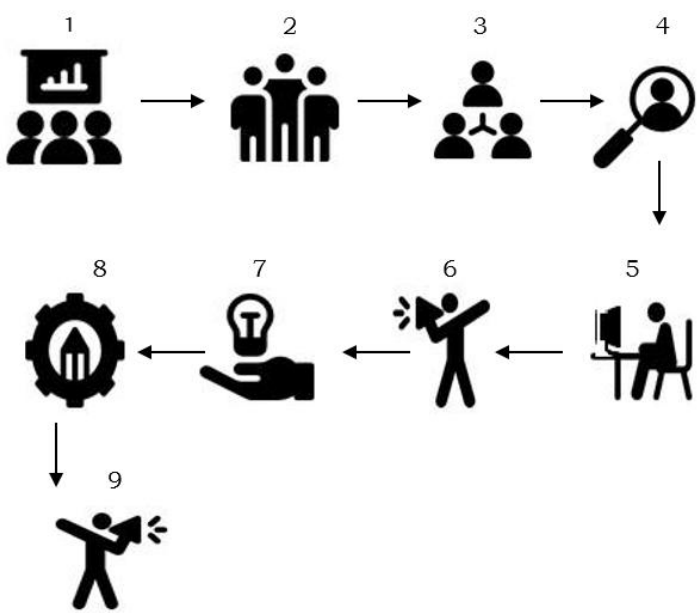
B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2009 tentang Kearsipan; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1961 tentang Pendirian Universitas Diponegoro; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pendidikan; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pendidikan; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Diponegoro; 10. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 51 tahun 2015 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 11. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 4 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Diponegoro; 12. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 12 tahun 2016 tentang Tata Naskah Dinas Universitas Diponegoro; 13. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2009 tentang Kearsipan; 14. Jadwal retensi arsip; 15. Klasifikasi arsip; 16. Klasifikasi Akses Arsip.
2	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan Printer 2. Buku Tamu 3. Boks Arsip 4. Meja Kursi 5. Ruang Pemrosesan Arsip /Depo Arsip 6. Ruang Tunggu
3	Kompetensi Pelaksana	1. Arsiparis 2. Memiliki Wawasan dan Pengetahuan tentang Kearsipan 3. Mampu Mengoperasikan Komputer 4. Mampu berkomunikasi dengan baik
4	Pengawasan Internal	Sekretaris Universitas Bidang Akuisisi, Pengelolaan secara berkala Telepon (024) 7460024
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang

6	Jaminan Layanan	1. Ruang bebas rokok 2. Ruangan ber-AC
7	Jaminan keamanan dan keselamatan dan Pelayanan	Memastikan arsip yang diberikan akan diolah dan disimpan
8	Evaluasi Kinerja	1. Survey Kepuasan Masyarakat 2. Evaluasi layanan dilakukan sekali dalam satu semester

II. STANDAR LAYANAN SELEKSI PENERIMAAN PNS

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengumuman Seleksi Penerimaan CPNS dari Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia. 2. Penetapan formasi CPNS.
2.	Sistem mekanisme dan prosedur	 Keterangan: 1. Penetapan formasi CPNS oleh Kemenpanrb atas dasar usulan dari Kemristekdikti; 2. Pengumuman Seleksi Penerimaan CPNS oleh Kemristekdikti dan formasinya; 3. Pendaftaran peserta secara online; 4. Seleksi Administrasi secara online; 5. Pelaksanaan Seleksi Kompetensi Dasar (SKD) dengan menote CAT kepada peserta yang dinyatakan lulus seleksi administrasi 6. Pengumuman kelulusan SKD (Seleksi Kompetensi Dasar); 7. Penerimaan berkas lamaran, verifikasi dan penyerahan hasil dari pelamar yang telah dinyatakan lulus SKD; 8. Pelaksanaan Tes Kompetensi Bidang (TKB), meliputi: a. TKB tertulis; b. Psikotes; c. Wawancara; d. Uji Praktek; 9. Pelaporan hasil dan pengumuman hasil TKB; 10. Pengumuman akhir hasil seleksi CPNS; 11. Pemberkasan pengangkatan CPNS; 12. Penyerahan SK CPNS; 13. Penyerahan SK CPNS ke yang bersangkutan dan pembuatan Surat Pernyataan Melaksanakan Tugas.

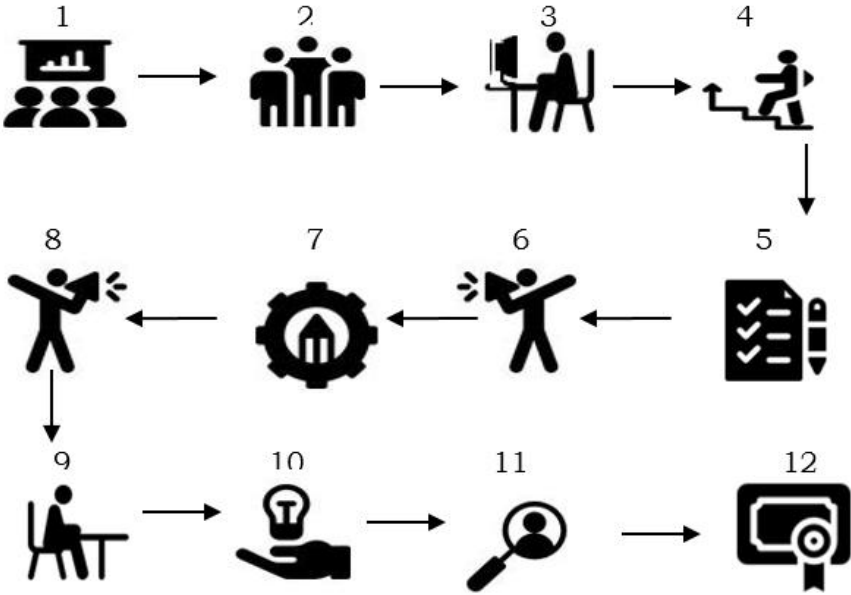
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: 1. Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi Undip Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Telp. (024)7460027 2. Bagian Kepegawaian Gedung SA-MWA Lantai 2 Kampus Undip Tembalang Telp. : (024)7460020 pesawat 133 Email : kepegawaian.undip@gmail.com; kepegawaian@undip.ac.id website: www.kepegawaian.undip.ac.id
----	--	--

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2000 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2002 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2000 tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara; 5. Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 11 Tahun 2002 Tentang Ketentuan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2000 Tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil Sebagaimana Telah Diubah Dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2002;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer dan server yang sesuai dengan kriteria dan spesifikasi yang telah ditentukan. 2. Ruang laboratorium komputer yang nyaman. 3. Tempat parkir yang luas.
3.	Kompetensi pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan di bidang IT dan jaringan komputer.
4.	Pengawasan internal	Kepala Bagian Kepegawaian, Biro Administrasi Umum dan Keuangan
5.	Jumlah pelaksana	23 (dua puluh tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	6 (enam) bulan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keseluruhan proses seleksi bersih, obyektif, transparan, kompetitif dan bebas dari KKN
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan setelah selesai keseluruhan proses layanan selesai dilaksanakan.

III. STANDAR LAYANAN PENERIMAAN PEGAWAI UNDIP NON-PNS

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengumuman Seleksi Penerimaan Pegawai Universitas Diponegoro Non-PNS 2. Penetapan formasi pegawai
2.	Sistem mekanisme dan prosedur	 Keterangan: 1. Penetapan formasi kebutuhan pegawai oleh Rektor dengan pertimbangan pada tingkat urgensi dan alokasi anggaran Undip; 2. Pengumuman Seleksi Penerimaan Pegawai Universitas Diponegoro Non-PNS dan formasinya; 3. Pendaftaran peserta secara online; 4. Penerimaan berkas lamaran peserta; 5. Seleksi administrasi dengan cara memverifikasi berkas lamaran yang masuk dengan persyaratan yang diminta; 6. Pengumuman Seleksi Administrasi; 7. Pelaksanaan Seleksi Tes Kompetensi Dasar (TKD) kepada peserta yang dinyatakan lulus seleksi administrasi; 8. Pengumuman kelulusan TKD (Tes Kompetensi Dasar); 9. Pelaksanaan Tes Kompetensi Bidang (TKB), meliputi: a. TKB tertulis; b. Psikotes; c. Wawancara; d. Uji Praktek; 10. Pelaporan hasil dan pengumuman hasil akhir; 11. Proses Surat Keputusan Pengangkatan Calon Pegawai Universitas Diponegoro Non-PNS (PU Non-PNS); 12. Penyerahan SK Calon PU Non-PNS; 13. Penyerahan SK Calon PU Non-PNS ke yang bersangkutan dan pembuatan SPMT;
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 4 (empat) bulan
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk	1. Pelayanan Seleksi Penerimaan Calon PU Non-PNS

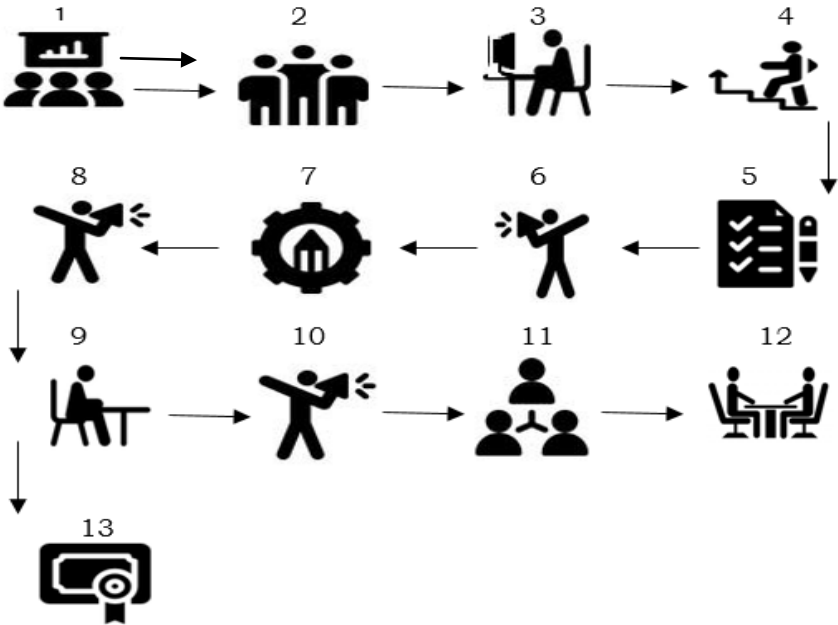
	pelayanan	2. SK Calon PU Non-PNS
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: 1. Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi Undip Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Telp. (024)7460027 2. Bagian Kepegawaian Gedung SA-MWA Lantai 2 Kampus Undip Tembalang Telp. : (024) 7460020 pesawat 133 Email : kepegawaian.undip@gmail.com; kepegawaian@undip.ac.id website : www.kepegawaian.undip.ac.id

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Universitas Diponegoro Nomor 1 Tahun 2013 tentang Tenaga Kependidikan Non Pegawai Negeri Sipil; 4. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 4 Tahun 2017 tentang Sistem Kepegawaian Pegawai Universitas Diponegoro Non-PNS;
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Lokasi ujian TKD dan TKB yang memadai 2. Lingkungan kampus yang nyaman
3.	Kompetensi pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam pelaksanaan seleksi Penerimaan PU Non-PNS
4.	Pengawasan internal	Kepala Bagian Kepegawaian Biro Administrasi Umum dan Keuangan
5.	Jumlah pelaksana	23 (dua puluh tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	4 (empat) bulan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keseluruhan proses seleksi bersih, obyektif, transparan, kompetitif dan bebas dari KKN
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan setelah selesai keseluruhan proses layanan selesai dilaksanakan.

IV. STANDAR LAYANAN PENERIMAAN PEGAWAI KONTRAK

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengumuman Seleksi Penerimaan Dosen Kontrak dan Tenaga Kerja Kontrak (TKK) Universitas Diponegoro 2. Penetapan formasi pegawai
2.	Sistem mekanisme dan prosedur	 Keterangan: 1. Penetapan formasi kebutuhan pegawai oleh Rektor dengan pertimbangan pada tingkat urgensi dan alokasi anggaran Undip; 2. Pengumuman Seleksi Penerimaan Pegawai Kontrak Universitas Diponegoro dan formasinya; 3. Pendaftaran peserta secara online; 4. Penerimaan berkas lamaran peserta; 5. Seleksi administrasi dengan cara memverifikasi berkas lamaran yang masuk dengan persyaratan yang diminta; 6. Pengumuman Seleksi Administrasi; 7. Pelaksanaan Seleksi Tes Kompetensi Dasar (TKD) kepada peserta yang dinyatakan lulus seleksi administrasi; 8. Pengumuman kelulusan TKD (Tes Kompetensi Dasar); 9. Pelaksanaan Tes Kompetensi Bidang (TKB), meliputi: a. TKB tertulis; b. Psikotes; c. Wawancara; d. Uji Praktek. 10. Pelaporan hasil dan pengumuman hasil akhir; 11. Proses Pembuatan Perjanjian Kerja kepada Dosen Kontrak dan TKK yang dinyatakan lolos.; 12. Penandatanganan Perjanjian Kerja Dosen Kontrak dan TKK dengan Universitas Diponegoro; 13. Penyerahan Perjanjian Kerja kepada Dosen Kontrak dan TKK Universitas Diponegoro; 14. Proses SK Pengangkatan Dosen Kontrak dan TKK Undip.

4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	1. Pelayanan Seleksi Penerimaan Dosen Kontrak dan TKK Undip 2. Perjanjian Kerja Dosen Kontrak dan TKK Undip 3. SK Pengangkatan Dosen Kontrak dan TKK Undip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi Undip Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Telp. (024) 7460027 Bagian Kepegawaian Gedung SA-MWA Lantai 2 Kampus Undip Tembalang Telp. : (024) 7460020 pesawat 133 Email : kepegawaian.undip@gmail.com ; kepegawaian@undip.ac.id website : www.kepegawaian.undip.ac.id

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Aparatur Sipil Negara; 3. Peraturan Universitas Diponegoro Nomor 1 Tahun 2013 tentang Tenaga Kependidikan Non Pegawai Negeri Sipil; 4. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 4 Tahun 2017 tentang Sistem Kepegawaian Pegawai Universitas Diponegoro Non-PNS.
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Lokasi ujian TKD dan TKB yang memadai 2. Lingkungan kampus yang nyaman
3.	Kompetensi pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam pelaksanaan seleksi Penerimaan Dosen Kontrak dan TKK Undip
4.	Pengawasan internal	Kepala Bagian Kepegawaian Biro Administrasi Umum dan Keuangan
5.	Jumlah pelaksana	23 (dua puluh tiga) orang
6.	Jaminan pelayanan	4 (empat) bulan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan keseluruhan proses seleksi bersih, obyektif, transparan, kompetitif dan bebas dari KKN
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan setelah selesai keseluruhan proses layanan selesai dilaksanakan.

V. STANDAR LAYANAN MUTASI PEGAWAI

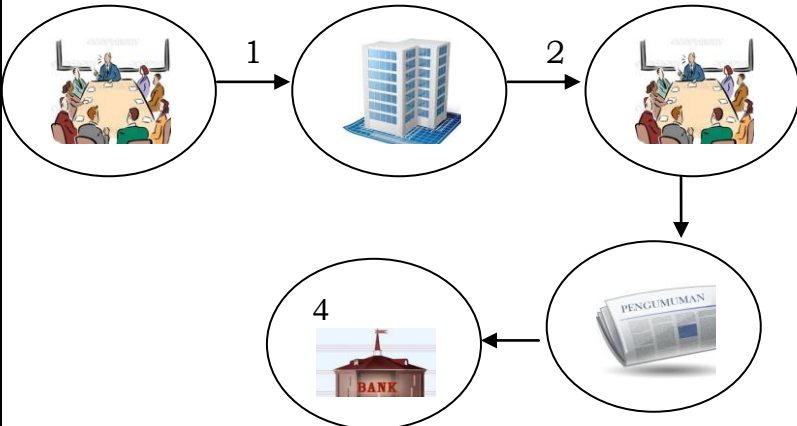
SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan pindah dari PNS luar Undip
2.	Sistem mekanisme dan prosedur	<pre>graph TD; 1[1] --> 2[2] --> 3[3] --> 4[4]; 4 --> 5[5]; 5 --> 6[6] --> 7[7] --> 8[8]; 8 --> 9[9] --> 10[10] --> 11[11]; 5 --> 6c[REJECTED];</pre> Keterangan: 1. PNS pemohon (luar Undip) mengajukan surat permohonan pindah secara tertulis kepada Rektor; 2. Rektor mendisposisi kepada Wakil Rektor Sumber Daya untuk menganalisa kebutuhan pegawai; 3. Jika ada formasi yang kosong atau sangat dibutuhkan oleh Undip, maka Bagian Kepegawaian akan memproses surat lolos butuh (izin menerima) yang ditujukan kepada PNS pemohon serta agar melengkapi dokumen kelengkapan mutasi. Jika tidak ada formasi, maka Undip menjawab surat kepada PNS pemohon tidak lolos butuh; 4. PNS pemohon mengajukan permohonan mutasi di instansi pemohon; 5. Instansi pemohon menganalisa dan memproses surat izin melepas jika menyetujui. Jika tidak maka PNS pemohon batal mutasi; 6. Jika instansi pemohon menyetujui izin melepas, maka langkah selanjutnya mengirimkan berkas mutasi PNS pemohon untuk dikirimkan ke Undip; 7. Cek kelengkapan berkas permohonan mutasi; 8. Bagian kepegawaian mengirimkan berkas mutasi ke Biro SDM Kemristekdikti; 9. Biro SDM Kemristekdikti <i>update</i> data SAPK dan proses SK Mutasi PNS; 10. Undip menerima SK Mutasi PNS; 11. Penyampaian SK Mutasi kepada PNS Pemohon.

3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 12 (dua belas) bulan.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya.
5.	Produk pelayanan	SK Mutasi PNS.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi Undip Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Telp. (024)7460027 Bagian Kepegawaian Gedung SA-MWA Lantai 2 Kampus Undip Tembalang Telp. : (024)7460020 pesawat 133 Fax : Email : kepegawaian.undip@gmail.com; kepegawaian@undip.ac.id website : www.kepegawaian.undip.ac.id

VI. STANDAR LAYANAN PENETAPAN BIAYA PENDIDIKAN BAGI MAHASISWA BARU

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Keputusan (SK) Rektor tentang penetapan besaran biaya pendidikan bagi mahasiswa baru.
2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	<pre>graph LR; A[1. Meeting] --> B[2. Building]; B --> C[3. Newspaper]; C --> D[4. Bank]</pre> Keterangan: 1. Fakultas menetapkan besaran biaya pendidikan dan menyampaikan ke Universitas; 2. Penetapan Biaya Pendidikan oleh Tim Fakultas dan Universitas. 3. Pengumuman Biaya Pendidikan; 4. Mahasiswa melakukan pembayaran di Bank.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling Lama 2 (dua) Minggu.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Pengumuman besaran biaya pendidikan bagi mahasiswa baru Undip.
6.	Penanganan, pengaduan, saran, dan masukan	Penanganan, pengaduan,saran, dan masukan dapat secara tertulis melalui surat yang di tujuan kepada: Bagian Keuangan UNDIP Jl. Prof. Sudarto SH Semarang Telp. (024)7460020 psw 135

B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1961 tentang Pendirian Universitas Diponegoro; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan nasional; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nonor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan tinggi; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Diponegoro; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pendidikan;

		8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pendidikan; 9. Surat Keputusan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 12/SK/UN7/2012 tentang Program Seleksi Penerimaan Calon Mahasiswa Baru di Universitas Diponegoro.
2.	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Ruang tunggu; 2. Sistem pembayaran biaya pendidikan <i>on line</i> (Bisa dilakukan pembayaran dari masing-masing kota asal mahasiswa); 3. Fasilitas Umum.
3.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan tentang Prosedur Keuangan Negara.
4.	Pengawasan Internal	Satuan Pengawas Internal (SPI).
5.	Jumlah Pelaksana	5 (lima) Orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Tarif biaya pendidikan .
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan Bank; 2. Jaminan surat penetapan biaya pendidikan aman (tidak disalahgunakan).
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Jadwal Pembayaran sering melebihi tanggal-tanggal kunci pembayaran yang mengakibatkan terlambatnya perhitungan alokasi anggaran masing-masing Fakultas, sehingga perlu lebih di tertibkan lagi bagi mahasiswa yang melakukan pembayaran biaya pendidikan tidak boleh melebihi tanggal-tanggal kunci pembayaran.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

VII. STANDAR LAYANAN PENGEMBALIAN BIAYA PENDIDIKAN BAGI MAHASISWA YANG TELAH LULUS

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Keputusan (SK) Rektor tentang batas akhir penarikan biaya pendidikan bagi mahasiswa yang telah lulus.
2.	Sistem,Mekanisme, dan prosedur	<pre>graph LR; A[Surat Keputusan] -- 1 --> B[Universitas]; B -- 2 --> C[Bank];</pre> Keterangan: 1. Mahasiswa mengajukan surat permohonan penarikan biaya pendidikan ke Universitas di ketahui oleh fakultas; 2. Bagian keuangan Universitas melakukan verifikasi data dukung pengembalian biaya pendidikan; 3. Apabila data dukung sudah benar maka bagian di lakukan pencairan biaya pendidikan bagi mahasiswa yang telah dan masuk ke dalam rekening masing-masing mahasiswa.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Paling Lama 5 (lima) hari apabila data sudah benar.
4.	Biaya/Tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk pelayanan	Pelayanan Pencairan pengembalian biaya pendidikan bagi mahasiswa yang telah lulus.
6.	Penanganan, pengaduan,saran, dan masukan	Penanganan, pengaduan,saran, dan masukan dapat secara tertulis melalui surat yang di tujukan kepada: Bagian Keuangan Universitas Diponegoro Jl. Prof. Sudarto SH Semarang Telp. (024)7460020 psw 135

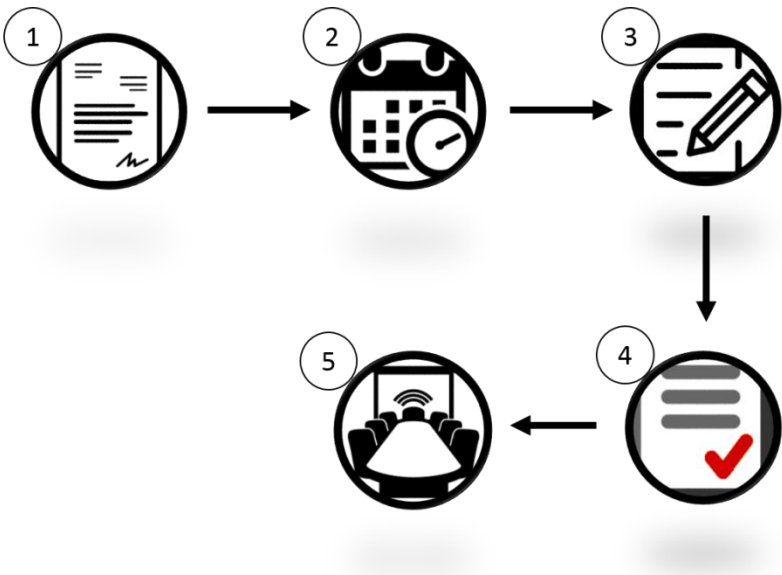
B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1961 tentang Pendirian Universitas Diponegoro; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan nasional; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nonor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan tinggi; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Diponegoro; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pendidikan; 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pendidikan;
2.	Sarana,Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu 2. Fasilitas Umum

3.	Kompetensi Pelaksana	Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan tentang Prosedur Keuangan Negara.
4.	Pengawasan Internal	Satuan Pengawas Internal (SPI).
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang mudah dan akuntabel.
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan Bank; 2. Dengan pengembalian biaya pendidikan langsung masuk ke rekening masing-masing mahasiswa maka akan meminimalisasi resiko kehilangan dan lebih akuntabel.
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksanaan	Jadwal kegiatan dana kerjasama sebaiknya tidak di laksanakan pada akhir tahun anggaran.

VIII. STANDAR LAYANAN PEMINJAMAN RUANG/GEDUNG

A. SERVICE DELIVERY

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan yang ditujukan kepada Wakil Rektor Sumber Daya, dan tembusan kepada Kasubbag Rumah Tangga.
2	Sistem mekanisme dan prosedur	<pre>graph LR; 1((1)) --> 2((2)); 2 --> 3((3)); 3 --> 4((4)); 4 --> 5((5))</pre> 1. Fakultas/Sekretariat/Unit menyampaikan surat ke Wakil Rektor Sumber Daya tembusan Kasubbag Rumah Tangga, terkait peminjaman ruangan/gedung; 2. Subbag Rumah Tangga, mendaftarkan dan menjadwalkan penggunaan ruangan/gedung; 3. Subbag Rumah Tangga, menyiapkan surat jawaban penggunaan ruangan/gedung; 4. Wakil Rektor Sumber Daya menyetujui/menolak penggunaan ruangan/gedung; 5. Jika Wakil Rektor Sumber Daya menyetujui, maka Subbag Rumah Tangga menyiapkan segala sesuatunya untuk kegiatan dimaksud dengan koordinasi dengan pengusul.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 4 (empat) hari.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya.
5.	Produk pelayanan	Layanan Peminjaman Ruang/Gedung.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi Undip Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Telp. (024)7460027

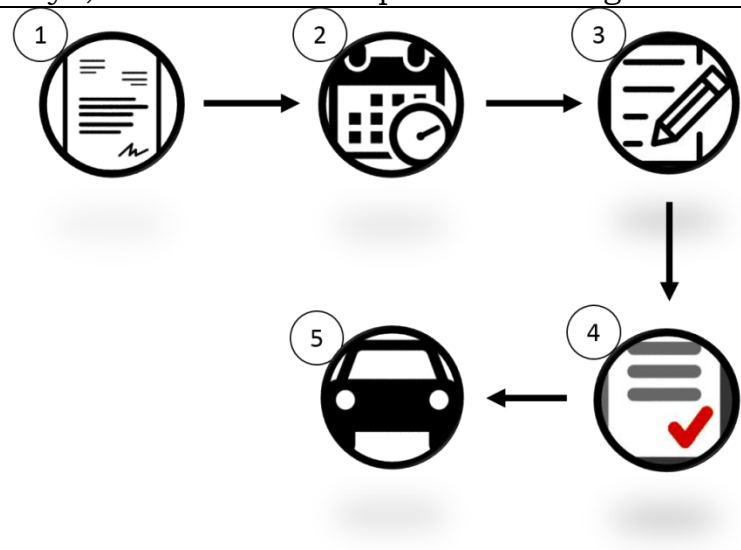
B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006 Tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah;

		2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2013 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro sebagai Perguruan Tinggi Badan Hukum.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruangan ber-AC. 2. Ruangan Bebas Rokok. 3. Lahan parkir.
3.	Kompetensi pelaksana	Pelaksana yang profesional dalam menangani pelayanan peminjaman ruang/gedung.
4.	Jumlah pelaksana	13 (tiga belas) orang.
5.	Jaminan pelayanan	1 (satu) minggu.
6.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelaksana yang profesional dalam menangani pelayanan peminjaman ruang/gedung.
7.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan setelah selesai keseluruhan proses layanan selesai dilaksanakan.

IX. STANDAR LAYANAN PEMINJAMAN MOBIL OPERASIONAL

A. SERVICE DELIVERY

No.	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan yang ditujukan kepada Wakil Rektor Sumber Daya, dan tembusan kepada Kasubbag Rumah Tangga.
2.	Sistem mekanisme dan prosedur	 Keterangan: 1. Fakultas/Sekretariat/Unit menyampaikan surat ke Wakil Rektor Sumber Daya tembusan Kasubbag Rumah Tangga, terkait peminjaman mobil operasional; 2. Subbag Rumah Tangga, mendata dan menjadwalkan penggunaan mobil operasional; 3. Subbag Rumah Tangga, menyiapkan surat jawaban penggunaan mobil operasional; 4. Wakil Rektor Sumber Daya menyetujui/menolak penggunaan mobil operasional; 5. Jika Wakil Rektor Sumber Daya menyetujui, maka Subbag Rumah Tangga menyiapkan segala sesuatunya untuk kegiatan dimaksud dengan koordinasi dengan pengusul.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari.
4.	Biaya/tarif	Tidak ada biaya.
5.	Produk pelayanan	Layanan Peminjaman Mobil Operasional.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi Undip Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Telp. (024)7460027

B. MANUFACTURING

No	Komponen	Uraian
1.	Dasar hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2006 Tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah;

		2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2013 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro sebagai Perguruan Tinggi Badan Hukum.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruangan ber-AC. 2. Ruangan Bebas Rokok. 3. Lahan parkir.
3.	Kompetensi pelaksana	Pelaksana yang profesional dalam menangani pelayanan peminjaman mobil operasional.
4.	Jumlah pelaksana	13 (tiga belas) orang.
5.	Jaminan pelayanan	3 (tiga) bulan.
6.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelaksana yang profesional dalam menangani pelayanan peminjaman mobil operasional.
7.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan setelah selesai keseluruhan proses layanan selesai dilaksanakan.

X. STANDAR LAYANAN PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN REKTOR
TENTANG PINDAH STUDI DI DALAM UNIVERSITAS

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan pindah yang bersangkutan diketahui orang tua/penanggung biaya. 2. Surat persetujuan Dekan fakultas/sekolah asal dan Dekan fakultas/sekolah yang dituju sekaligus pengantar ke universitas untuk penerbitan Surat Keputusan Rektor.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Mahasiswa mengajukan surat permohonan pindah studi secara tertulis diketahui orang tua/penanggung biaya pendidikan kepada Dekan fakultas/sekolah diketahui oleh Dosen Wali/Ketua Program Studi; 2. Fakultas/sekolah membuat surat persetujuan pindah studi sekaligus pengantar ke universitas untuk diterbitkan SK Rektor 3. Subbag Registik menerima disposisi surat untuk memproses Surat Keputusan Rektor tentang pindah studi; 4. Subbag Registik mengkonsultasikan kepada fakultas/sekolah yang dituju dengan surat tertulis (tanda tangan Kepala Biro Administrasi Akademik), apakah permohonan pindah studi mahasiswa yang bersangkutan dapat disetujui; 5. Fakultas/sekolah yang dituju melaksanakan <i>placement test</i> dan wawancara terhadap mahasiswa tersebut; 6. Fakultas/sekolah menyampaikan persetujuan atau penolakan kepada universitas; 7. Berdasarkan jawaban dari fakultas/sekolah, jika permohonan pindah disetujui, Subbag Registik menerima disposisi dari pimpinan untuk membuat konsep Surat Keputusan Rektor pindah studi; 8. Konsep Surat Keputusan Rektor dimintakan koreksi, persetujuan dan paraf ke pimpinan (Kabag Akademik – Kepala Biro Administrasi Akademik – Wakil Rektor Akademik dan Kemahasiswaan – Rektor); 9. Konsep Surat Keputusan Rektor yang telah diparaf dan ditandatangani Rektor diberi nomor oleh Subbag Registik kemudian didistribusikan kepada yang bersangkutan dan unit yang terkait; 10. Jika permohonan pindah studi ditolak, universitas membuat surat pemberitahuan kepada Dekan fakultas/sekolah asal, untuk selanjutnya diinformasikan kepada mahasiswa pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Rektor pindah studi mahasiswa.

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sub Bagian Registik – Biro Administrasi Akademik Rektorat Lama lantai 2 Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Telepon : 024-7460020 ext 130 Email : registik.baa@gmail.com Website : baa.undip.ac.id
----	--	--

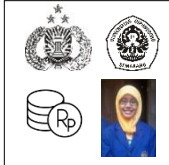
B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1961 tentang Pendirian Universitas Diponegoro; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2015 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Diponegoro; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 146/M/Kp/IV/2015 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Diponegoro; 10. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 4 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur-unsur di Bawah Rektor Universitas Diponegoro. 11. Peraturan rektor Universitas Diponegoro Nomor 15 Tahun 2017 tentang Peraturan Akademik Bidang Pendidikan Program Sarjana Universitas Diponegoro.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer. 2. Kertas. 3. Pulpen.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang aturan pindah studi di dalam universitas yang tercantum dalam Peraturan Akademik Undip. 2. Sumber Daya Manusia yang memiliki kemampuan mengkonsep surat.
4.	Pengawasan internal	Kepala Biro Administrasi Akademik.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang.
6.	Jaminan pelayanan	-

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap hari. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

XI. STANDAR LAYANAN PENGANTIAN KARTU TANDA MAHASISWA HILANG

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian; 2. Surat pengantar Dekan fakultas/sekolah; 3. Slip pembayaran biaya penggantian KTM; 4. File foto mahasiswa pemohon (mengenakan jaket almamater, background merah).
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1  2  3  1. Mahasiswa menyerahkan persyaratan, meliputi: - Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian; - Surat pengantar Dekan fakultas/ sekolah; - Slip pembayaran biaya penggantian Kartu Tanda Mahasiswa; - File foto mahasiswa pemohon (mengenakan jaket almamater, background merah) ke Subbag Registik Biro Administrasi Akademik. 2. Subbag Registik melakukan input nama, NIM, program studi, fakultas, tempat tanggal lahir, dan alamat ke dalam aplikasi; 3. Data tersebut dicetak di atas blanko Kartu Tanda Mahasiswa.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Rp 15.000,00 (lima belas ribu rupiah) yang dibayarkan ke rekening Bank Mandiri dengan nomor 136-00-0559904-5 atas nama Bendahara Penerimaan Universitas Diponegoro.
5.	Produk pelayanan	Kartu Tanda Mahasiswa (KTM).
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat, dan langsung yang ditujukan kepada: 1. Sub Bagian Registik Biro Administrasi Akademik Rektorat Lama lantai 2 Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Telepon : 024-7460020 ext 130 Email : registik.baa@gmail.com Website : baa.undip.ac.id

B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	-
2.	Sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Komputer. 2. Blanko KTM. 3. Ribbon.
3.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang dapat mengoperasikan aplikasi cetak Kartu Tanda Mahasiswa.
4.	Pengawasan internal	Kepala Biro Administrasi Akademik.
5.	Jumlah pelaksana	1 (satu) orang.

6.	Jaminan pelayanan	Selama menjadi mahasiswa Undip.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap hari. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

XII. STANDAR LAYANAN PENERBITAN SURAT KEPUTUSAN REKTOR UNDUR DIRI MAHASISWA

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan undur diri mahasiswa yang bersangkutan diketahui orang tua/ penanggung biaya; 2. Surat persetujuan Dekan sekaligus pengantar ke universitas untuk penerbitan Surat Keputusan Rektor.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Mahasiswa mengajukan surat permohonan undur diri secara tertulis diketahui orang tua/ penanggung biaya pendidikan kepada Dekan fakultas/ sekolah diketahui oleh dosen wali/ Ketua program studi; 2. Fakultas/ sekolah membuat surat persetujuan undur diri sekaligus pengantar ke universitas untuk diterbitkan SK Rektor; 3. Subbag Registik menerima disposisi surat untuk memproses Surat Keputusan Rektor tentang undur diri mahasiswa; 4. Konsep Surat Keputusan Rektor dimintakan koreksi, persetujuan dan paraf ke pimpinan (Kabag Akademik – Kepala Biro Administrasi Akademik – Wakil Rektor Akademik dan Kemahasiswaan – Rektor); 5. Konsep Surat Keputusan Rektor yang telah diparaf dan ditandatangani Rektor diberi nomor oleh Subbag Registik kemudian didistribusikan kepada yang bersangkutan dan unit yang terkait; 6. Mahasiswa tersebut dihapus statusnya sebagai mahasiswa Undip.
3.	Jangka waktu penyelesaian	5 (lima) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan Rektor undur diri mahasiswa.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Sub Bagian Registik Biro Administrasi Akademik Rektorat Lama lantai 2 Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : 024-7460020 ext 130 Email : registik.baa@gmail.com Website : baa.undip.ac.id

B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1961 tentang Pendirian Universitas Diponegoro; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2015 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Diponegoro; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 15 Tahun 2017 tentang Peraturan Akademik Bidang Pendidikan Program Sarjana Universitas Diponegoro;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1.Komputer. 2.Kertas. 3.Ballpoint.
3.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan dan pemahaman tentang aturan undur diri yang tercantum dalam Peraturan Akademik Undip.
4.	Pengawasan internal	Kepala Biro Administrasi Akademik.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang.
6.	Jaminan pelayanan	-
7.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan setiap hari. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

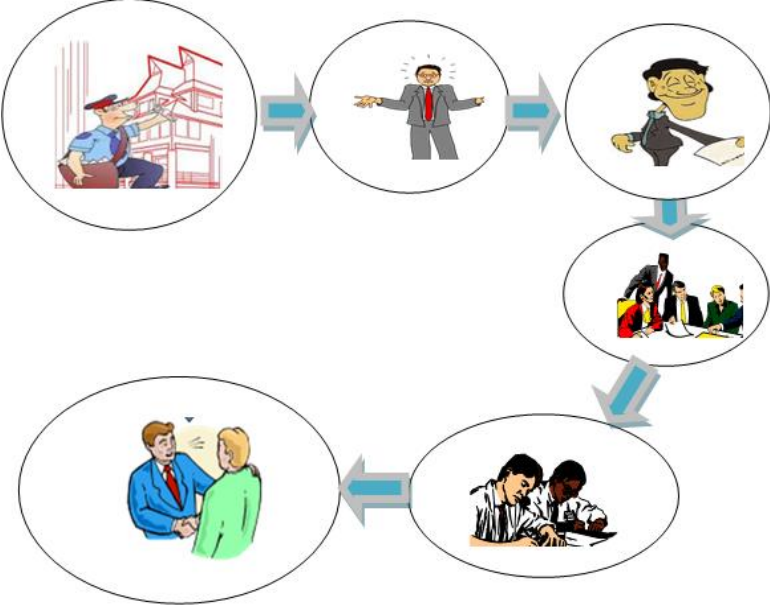
XIII. STANDAR LAYANAN PENERBITAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI IJAZAH YANG HILANG / RUSAK DAN RALAT IJAZAH

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan ditujukan kepada Dekan fakultas/sekolah Universitas Diponegoro.
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pihak yang bersangkutan/pemohon mengajukan surat permohonan ditujukan kepada Dekan fakultas/sekolah terkait, dengan melampirkan : - Untuk Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/Rusak : - Surat Keterangan Kehilangan dari Kepolisian; - Foto copy Ijazah (kalau ada); - Foto hitam putih 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar; - Untuk Surat Keterangan Ralat Ijazah: - Foto copy Ijazah; - Dokumen Pendukung (Akta Kelahiran, Ijazah yang dimiliki sebelumnya); - Foto hitam putih 3 x 4 cm sebanyak 2 (dua) lembar; 2. Surat Keterangan diproses Subbagian Pendidikan Fakultas, ditandatangani Dekan, dikirim ke Universitas untuk ditandatangani Rektor, diberi nomor di subbagian Tata Usaha Universitas Diponegoro, dilengkapi foto dan dibubuhkan stempel Rektor Universitas Diponegoro;
3	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 5 (lima) hari kerja.
4	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk pelayanan	- Surat Keterangan Pengganti Ijazah Hilang/ Rusak ; - Surat Keterangan Ralat Ijazah.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada : Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi Undip. Jalan Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Telepon : 024-7465404, email : humas@undip.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran dan masukan langsung via Telepon 024-7460020 pesawat 131 Email : saranapendidikan.baa@gmail.com

XIV. STANDAR LAYANAN PERMOHONAN KERJA SAMA

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan Kerja Sama.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 Keterangan: 1. Mitra mengajukan surat permohonan kerja sama ditujukan kepada Rektor dengan tembusan ditujukan kepada Wakil Rektor Riset dan Inovasi dan Bagian Kerjasama Biro Administrasi Akademik; 2. Mitra menunggu jawaban dari pimpinan Universitas; 3. Mitra menerima surat balasan untuk berkoordinasi dengan Bagian Kerjasama; 4. Mitra melakukan koordinasi dengan Bagian Kerjasama untuk penyusunan naskah dan pelaksanaan penandatanganan Naskah Kerja Sama; 5. Mitra menandatangani Naskah Kerja Sama; 6. Mitra menerima Naskah Kerja Sama yang sudah ditandatangani para pihak.
4.	Jangka waktu penyelesaian	14 (empat belas) hari kerja.
5.	Biaya/tarif	Tidak ada.
6.	Produk pelayanan	Naskah Kerja Sama (MoU/PKS).
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi Undip Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Telepon : 024-7465404 E-mail : humas@undip.ac.id 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : 024-7460020 Psw 112 Email : kerjasamaundip@gmail.com

B. MANUFACTURING

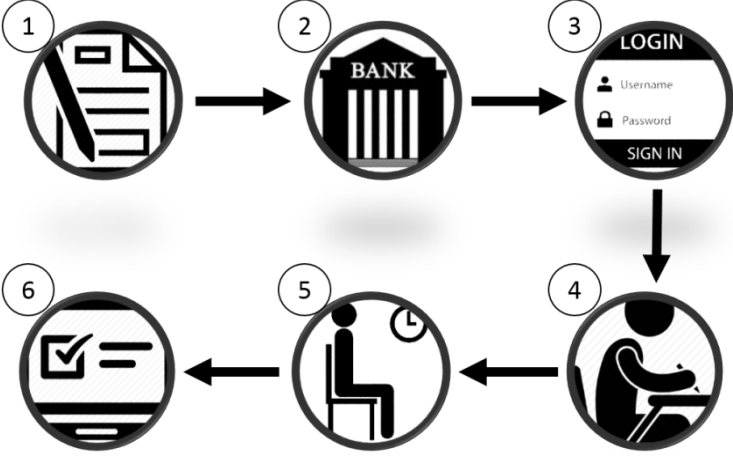
No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1961 tentang Pendirian Universitas Diponegoro; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2015 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Diponegoro; 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Kerja Sama Perguruan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Kerja Sama di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 146/M/Kp/IV/2015 Tentang Pengangkatan Rektor Periode 2015-2019 pada Universitas Diponegoro; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Diponegoro Nomor 7 Tahun 2016 tentang Kebijakan umum Universitas Diponegoro tahun 2015-2039; 12. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 4 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata laksana Universitas Diponegoro sebagaimana telah dirubah dalam Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 19 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 4 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur-Unsur di Bawah Rektor Universitas Diponegoro;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang Pertemuan; 2. Ruang Upacara Penandatanganan Naskah.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Sumber Daya Manusia yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi untuk mengelola dokumen/Naskah Kerja Sama; 2. Sumber Daya Manusia yang memahami bahasa inggris secara lisan maupun tertulis; 3. Sumber Daya Manusia yang memahami IT dan komunikasi.
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Bagian Kerjasama. 2. Satuan Pengawas Internal.
5.	Jumlah pelaksana	3 (tiga) orang.
6.	Jaminan pelayanan	1. Tepat Waktu. 2. Sesuai kesepakatan dua belah pihak.

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Terjaminnya arsip dan kerahasiaan dokumen/naskah kerja sama.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun di akhir tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

XV. STANDAR LAYANAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Jenjang Program Diploma (Vokasi)/Sarjana 1.Lulusan SMA/SMK/MA/Paket C; 2.Foto copy ijazah SMA/SMK/MA/Paket C yang dilegalisir masing-masing 1 (satu) lembar; 3.Untuk Jalur SBUB : rata-rata nilai 74 (skala 100) dan memiliki sertifikat kejuaraan minimal tingkat provinsi Juara 1, Jenjang Program Magister dan Profesi 1.Lulusan Sarjana Strata 1; 2.IPK Minimal 2,75 dari perguruan tinggi terakreditasi; 3.Foto copy ijazah S1 beserta transkrip nilai yang telah dilegalisir (lulusan Luar Negeri Ijazah harus disetarakan oleh Ditjen DIKTI) 1 (satu) lembar; 4.Daftar riwayat hidup/ riwayat pekerjaan; 5.Rekomendasi Akademik dari 2 (dua) orang (boleh pembimbing S1/atasan langsung dengan kualifikasi minimal S2); 6.Surat Pernyataan kesanggupan menyelesaikan studi; 7.Surat izin dari instansi kerja (bagi yang sudah bekerja); 8.Persyaratan menyesuaikan dengan persyaratan program studi masing-masing, Jenjang Program Doktor 1.Lulusan S2 Perguruan tinggi terakreditasi; 2.IPK Minimal 3.0 dari perguruan tinggi terakreditasi; 3.Foto copy ijazah S1 dan S2 beserta transkrip nilai yang telah dilegalisir (lulusan Luar Negeri ijazah harus disetarakan oleh Ditjen DIKTI); 4.Daftar riwayat hidup dan riwayat pekerjaan; 5.Rekomendasi Akademik dari 2 orang (boleh pembimbing S2 dengan kualifikasi minimal S3); 6.Surat Pernyataan kesanggupan menyelesaikan studi; 7.Surat izin dari lembaga/instansi kerja untuk melanjutkan studi doktor, bagi yang sudah bekerja; 8.Persyaratan lain sesuai program studi masing-masing, Jenjang Program PPDS 1. Indeks Prestasi profesi min 3,00 (bukan nilai konversi); 2. Foto copy Ijasah dokter dan FC. Transkrip Akademik; 3. Pas foto 3×4 = 2 lembar; 4. Surat keterangan tidak buta warna dari rumah sakit pemerintah; 5. Foto copy STR; 6. Daftar riwayat hidup; 7. Rekomendasi IDI; 8. Surat izin atasan; 9. Foto copy Pra Tugas/Pra Jabatan; 10. Foto copy SK Kepegawaian; 11. Foto Copy DP3 terakhir;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		12. Surat izin mengikuti ujian PPDS dari BKD/Bupati/Walikota; 13. Rekomendasi Dirkes KuatHam; 14. Surat izin rekomendasi instansi; 15. FC daftar penilaian perwira; 16. FC selesai masa bakti; 17. Rekomendasi Kemenkes RI; 18. Rekomendasi Kadinkes; 19. Surat Ket. Mengikuti ujian PPDS dari Kadinkes; 20. TOEFL.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 Keterangan: 1. Pengambilan PIN/Billkey melalui website pendaftaran online www.um.undip.ac.id sesuai jenjang dan jalur yang akan diambil; 2. Melakukan pembayaran pada Bank yang ditunjuk (BNI, BTN, BNI, Mandiri); 3. Melakukan pengisian data diri dan cetak peserta ujian,serta mengirimkan berkas pendaftaran untuk jalur SBUB, PSSB Vokasi, Magister/Doktor dan PPDS; 4. Mengikuti Ujian Seleksi pada waktu dan tempat yang ditentukan untuk jalur ujian; 5. Menunggu hasil tes; 6. Membaca hasil pengumuman penerimaan melalui website www.um.undip.ac.id
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 bulan.
4.	Biaya/tarif	1. Pendaftaran PSSB Vokasi Rp. 250.000,- 2. PendaftaranSBUB S1Rp. 250.000,- 3. PendaftaranUjian Mandiri VokasiRp. 300.000,- 4. PendaftaranUjian Mandiri S1Rp. 300.000,- dan Rp. 375.000,- (Ujian Luar Semarang) 5. PendaftaranUjian Mandiri S1 IUPRp. 1.000.000,- 6. PendaftaranUjian Mandiri PPDSRp. 1.500.000,- 7. PendaftaranUjian Mandiri MagisterRp. 750.000,- 8. PendaftaranUjian Mandiri DoktorRp. 1.000.000,- 9. PendaftaranUjian Mandiri ProfesiRp. 500.000,-
5.	Produk pelayanan	Hasil SeleksiCalon Mahasiswa Baru Universitas Diponegoro.

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi UNDIP Jl. Prof. Soedarto SH Tembalang Semarang Telp. 024-7460027 Panitia Penerimaan Mahasiswa Baru Gedung ICT Centre Kampus UNDIP Tembalang Telp : 024-7460041 Fax : 024-7460031 Whatsapp: 0812-2561-1333 HP : 08112-883-688 Email : um@live.undip.ac.id Website : www.helpdesk.undip.ac.id

B. MANUFACTURING

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1961 tentang Pendirian Universitas Diponegoro; 2. Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro Sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Diponegoro; 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pendidikan; 9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pendidikan;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		10. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2010 tentang Pola Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi yang diselenggarakan oleh Pemerintah; 11. Surat Keputusan Rektor Nomor 12/SK/UN7/2012 tentang Program Seleksi Penerimaan Calon Mahasiswa Baru di Universitas Diponegoro;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Gedung Layanan Penerimaan Mahasiswa Baru; 2. Ruang ujian tertulis dan wawancara; 3. Komputer layanan sebanyak 6 (enam) buah; 4. Printer layanan sebanyak 2 (dua) buah; 5. Jaringan internet; 6. Fasilitas ATM BNI dalam 1 area.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan informasi di bidang komunikasi; 2. Sumber Daya Manusia yang memiliki pemahaman tentang proses rekrutmen Penerimaan Mahasiswa Baru Pascasarjana di Undip; 3. Sumber Daya Manusia yang memiliki keterampilan di bidang teknologi informasi;
4.	Pengawasan internal	1. Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kemahasiswaan; 2. Sekretaris Universitas; 3. Ketua Lembaga Pengembangan Penjaminan Mutu Pendidikan; 4. Dekan Fakultas terkait/Sekolah Pasca Sarjana; 5. Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi UNDIP;
5.	Jumlah pelaksana	21 (dua puluh satu) orang.
6.	Jaminan pelayanan	3 (tiga) bulan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Masing-masing peserta memiliki PIN dan Password. 2. Dokumen isian semua online dilengkapi dengan enkripsi. 3. Pengumuman dilengkapi dengan QR code (sistem barcode). 4. Jaminan tidak ada penyalahgunaan data.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester dan akan dilakukan perbaikan sesuai perkembangan.

XVI. STANDAR LAYANAN SURAT KETERANGAN DITERIMA DI UNDIP BAGI CALON MAHASISWA ASING (LoA)

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan penerbitan LoA dari Fakultas; 2. Foto Copy Pengumuman Rektor dari LP2MP.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD A((1. Mahasiswa mengajukan surat permohonan penerbitan LoA melalui Fakultas/Sekolah/ di Undip kepada Rektor u.p. Wakil Rektor Akademik dan Kemahasiswaan, dengan tembusan ditujukan kepada Kepala Bagian Kerja Sama;)) --> B((2. Mahasiswa berkoordinasi dengan Bagian Kerja sama untuk konfirmasi kelengkapan berkas dan keperluan diterbitkannya Surat Keterangan Diterima (LoA);)) B --> C((3. Mahasiswa menunggu proses penerbitan LoA;)) C --> D((4. Mahasiswa menerima LoA.)) </pre> 1. Mahasiswa mengajukan surat permohonan penerbitan LoA melalui Fakultas/Sekolah/ di Undip kepada Rektor u.p. Wakil Rektor Akademik dan Kemahasiswaan, dengan tembusan ditujukan kepada Kepala Bagian Kerja Sama; 2. Mahasiswa berkoordinasi dengan Bagian Kerja sama untuk konfirmasi kelengkapan berkas dan keperluan diterbitkannya Surat Keterangan Diterima (LoA); 3. Mahasiswa menunggu poses penerbitan LoA; 4. Mahasiswa menerima LoA.
4.	Jangka waktu penyelesaian	2 (dua) hari kerja.
5.	Biaya/tarif	Tidak ada.
6.	Produk pelayanan	LoA / Surat Keterangan Diterima bagi Calon Mahasiswa Asing.
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi Undip Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Telepon : 024-7465404 E-mail : humas@undip.ac.id Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : 024-7460020 Psw 112 Email : kerjasamaundip@gmail.com

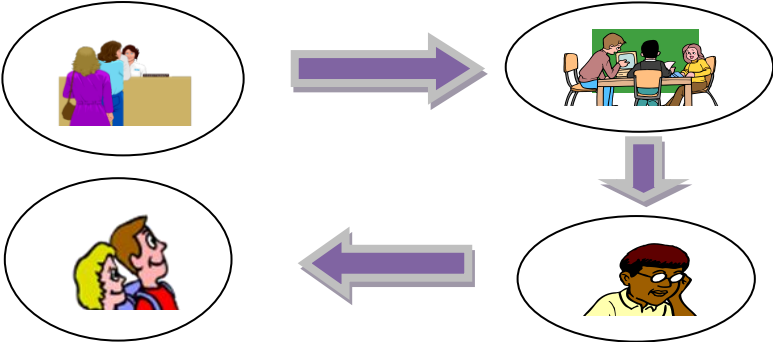
B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1961 tentang Pendirian Universitas Diponegoro;

No	KOMPONEN	URAIAN
		4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2015 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Diponegoro; 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Kerja Sama Perguruan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Kerja Sama di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 146/M/Kp/IV/2015 Tentang Pengangkatan Rektor Periode 2015-2019 pada Universitas Diponegoro; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Diponegoro Nomor 07 Tahun 2016 tentang Kebijakan umum Universitas Diponegoro tahun 2015-2039; 12. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 4 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata laksana Universitas Diponegoro sebagaimana telah dirubah dalam Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 19 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 4 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur-Unsur di Bawah Rektor Universitas Diponegoro;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Layanan
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Sumber Daya Manusia yang memahami bahasa inggris secara lisan maupun tertulis 2. Sumber Daya Manusia yang memahami IT dan komunikasi
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Bagian Kerjasama 2. Satuan Pengawas Internal
5.	Jumlah pelaksana	1 orang
6.	Jaminan pelayanan	Tepat Waktu
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun di akhir tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

XVII. STANDAR LAYANAN SURAT IJIN BELAJAR MAHASISWA ASING

A. SERVICE DELIVERY

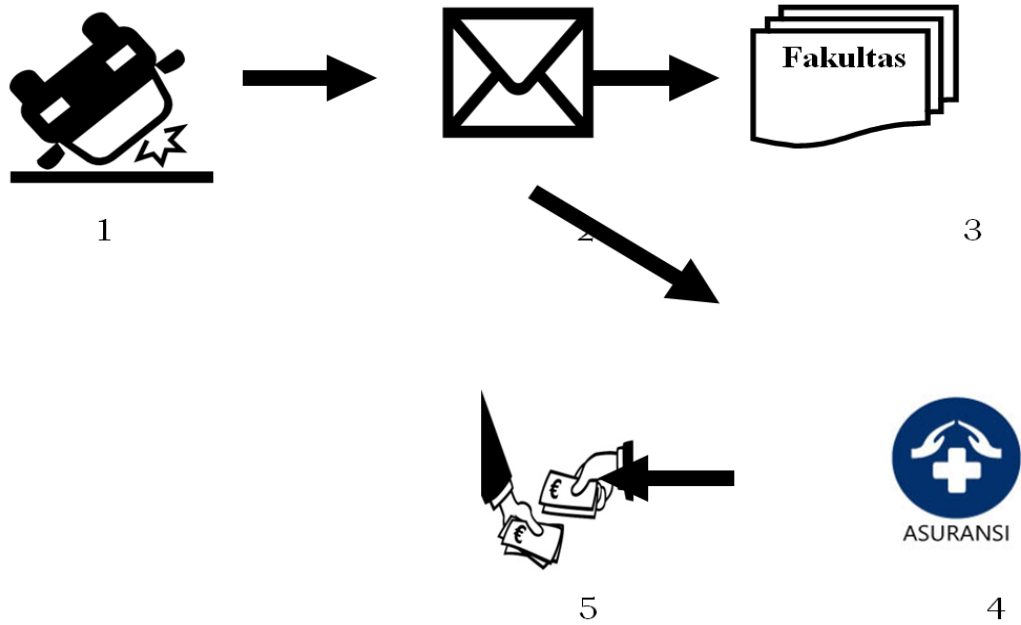
No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan penerbitan Surat Ijin Belajar Mahasiswa Asing; 2. Daftar Riwayat Hidup; 3. Fotocopy Ijazah terakhir + transkrip; 4. Surat keterangan jaminan pembiayaan; 5. Fotocopy Paspor; 6. Surat Pernyataan tidak akan bekerja selama belajar di Indonesia dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia; 7. Surat Rekomendasi dari Kedubes Negara Asal Mahasiswa di Indonesia; 8. Surat Keterangan kesehatan; 9. Pas foto berwarna 4 x 6 = 6 lembar.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 1. Mahasiswa mengajukan surat permohonan penerbitan Surat Ijin Belajar Mahasiswa Asing melalui Fakultas/ Sekolah/ di Undip kepada Rektor u.p. Wakil Rektor I, dengan tembusan ditujukan kepada Kepala Bagian Kerjasama; 2. Mahasiswa berkoordinasi dengan Bagian Kerjasama untuk konfirmasi kelengkapan berkas dan keperluan diterbitkannya Surat Ijin Belajar Mahasiswa Asing; 3. Mahasiswa menunggu proses penerbitan Surat Ijin Belajar Mahasiswa Asing; 4. Pemohon menerima Surat Ijin Belajar Mahasiswa Asing.
4.	Jangka waktu penyelesaian	4 (empat) bulan.
5.	Biaya/tarif	Tidak ada.
6.	Produk pelayanan	Surat Ijin Belajar Mahasiswa Asing.
7.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi Undip Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Telepon : 024-7465404 E-mail : humas@undip.ac.id Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : 024-7460020 Psw 112 Email : kerjasamaundip@gmail.com

B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1961 tentang Pendirian Universitas Diponegoro; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2015 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Diponegoro; 8. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014 tentang Kerja Sama Perguruan Tinggi; 9. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2017 tentang Pedoman Kerja Sama di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan; 10. Keputusan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 146/M/Kp/IV/2015 Tentang Pengangkatan Rektor Periode 2015-2019 pada Universitas Diponegoro; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Diponegoro Nomor 07 Tahun 2016 tentang Kebijakan umum Universitas Diponegoro tahun 2015-2039; 12. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 4 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata laksana Universitas Diponegoro sebagaimana telah dirubah dalam Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 17 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 4 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur-Unsur di Bawah Rektor Universitas Diponegoro;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Ruang Layanan.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Sumber Daya Manusia yang memahami bahasa inggris secara lisan maupun tertulis. 2. Sumber Daya Manusia yang memahami IT dan komunikasi.
4.	Pengawasan internal	1. Kepala Bagian Kerjasama. 2. Satuan Pengawas Internal.
5.	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang.
6.	Jaminan pelayanan	Tepat Waktu.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	-
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun di akhir tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

XVIII. STANDAR PELAYANAN KLAIM ASURANSI KECELAKAAN DIRI MAHASISWA

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa/keluarga yang ditunjuk/ahli waris mengajukan permohonan klaim asuransi melalui Fakultas 2. Berkas klaim asuransi yang diajukan telah dilengkapi: a. Copy KTM dan KTP b. Berita acara dari kepolisian c. Bukti pemeriksaan dokter, rawat inap/rawat jalan dari rumah sakit 3. Pihak asuransi menjamin risiko kematian, cacat tetap, cacat sementara, biaya perawatan dan atau pengobatan yang HANYA disebabkan oleh KECELAKAAN DIRI
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 1. Mahasiswa yang mengalami kecelakaan dan atau meninggal karena kecelakaan melalui keluarga yang ditunjuk/ahli waris mengajukan permohonan klaim asuransi melalui Fakultas; 2. Kapala Biro Administrasi Kemahasiswaan melalui Bagian Kesejahteraan Mahasiswa melakukan validasi berkas pengajuan klaim asuransi; 3. Surat jawaban diberikan kepada Fakultas apabila klaim asuransi ditolak; 4. Berkas yang lengkap/valid oleh Bagian Kesejahteraan Mahasiswa dibuatkan surat pengantar Wakil Rektor Akademik dan Kemahasiswaan untuk diajukan klaim asuransi ke Perusahaan Asuransi; 5. Perusahaan Asuransi memproses bantuan dana asuransi dan diserahkan langsung kepada mahasiswa/ahli waris.
3	Jangka waktu penyelesaian	Dari proses pengajuan klaim asuransi sampai dengan proses pencairan dana sekitar 1- 2 bulan.
4	Biaya/ tarif	Tidak dikenakan biaya.
5	Produk layanan	Dana santunan bagi mahasiswa berupa biaya perawatan dan atau pengobatan kecelakaan diri, dana kematian dan biaya pemakaman.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi Undip Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kepala Bagian Kesejahteraan Mahasiswa

B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi; 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1961 Tentang Pendirian Universitas Diponegoro; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 Tentang Penetapan Universitas Diponegoro Sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2015 Tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan PTN Badan Hukum; 7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor: 13/PMK.01/2014 tentang Pengadaan Langsung Secara Elektronik Di Lingkungan Kementerian Keuangan; 8. Peraturan Rektor Nomor 13 Tahun 2016 Tentang Perubahan Peraturan Rektor Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur-Unsur di bawah Rektor Universitas Diponegoro; 9. Peraturan Rektor Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Perubahan Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Rencana Kerja dan Anggaran Universitas Diponegoro Tahun 2017; 10. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 10 Tahun 2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Standar Biaya Universitas Diponegoro Tahun Anggaran 2017.
2	Sarana & Prasarana	1. Ruang Bagian Kemahasiswaan. 2. Formulir klaim asuransi. 3. Komputer. 4. Alat tulis.
3	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan tentang tata kelola pengajuan klaim asuransi dan mampu berkomunikasi dengan baik serta berintegritas.
4	Pengawasan Internal	Biro Administrasi Kemahasiswaan.
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang.
6	Jaminan Layanan	1 (satu) hari.
7	Evaluasi Kinerja	Evaluasi layanan dilakukan sekali dalam satu semester.

XIX. STANDAR LAYANAN PINDAH KULIAH DARI PTN LAIN

A. SERVICE DELIVERY

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Pengajuan permohonan pindah studi; 2. Berasal dari Perguruan Tinggi Pemerintah; 3. Fakultas/Jurusan/Program Studi linear dan terakreditasi setingkat atau lebih tinggi; 4. Tidak berstatus mahasiswa dikeluarkan atau putus studi; 5. Telah mengikuti pendidikan secara terus menerus dengan masa studi sekurang-kurangnya 2 semester dan paling lama 8 semester dan telah mengumpulkan kredit sekurang-kurangnya: ▪ Untuk 2 semester 36 SKS dengan IPK $\geq 3,00$; ▪ Untuk 4 semester 72 SKS dengan IPK $\geq 3,00$; ▪ Untuk 6 semester 108 SKS dengan IPK $\geq 3,00$; ▪ Untuk 8 semester 135 SKS dengan IPK $\geq 3,00$. 6. Tidak pernah melakukan pelanggaran tata tertib kehidupan kampus universitas atau fakultas atau sebab lain yang sejenis, dengan melampirkan surat keterangan dari institusi asal; 7. Pengajuan selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sebelum awal semester gasal dimulai sesuai kalender akademik; 8. Permohonan melawati batas waktu tidak diperhatikan/ditolak.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Mengajukan permohonan secara tertulis kepada Rektor dengan tembusan kepada Dekan Fakultas/Sekolah; 2. Permohonan dilampiri: a. Transkrip akademik yang disahkan oleh pimpinan PTN asal; b. Surat persetujuan pindah dari PTN asal yang menyatakan mahasiswa yang bersangkutan masih aktif dan terdaftar sebagai mahasiswa serta bermaksud akan pindah ke Universitas Diponegoro; c. Surat persetujuan orang tua/wali/penanggung biaya pendidikan; d. Surat persetujuan dari pimpinan instansi/kantor (bagi mahasiswa yang sudah bekerja). 3. Rektor/Wakil Rektor Akademik dan Kemahasiswaan bersurat kepada Dekan Fakultas yang dituju terkait permohonan pindah kuliah ke Prodi di lingkungan Fakultas yang dituju; 4. Dekan Fakultas meminta pertimbangan kepada Departemen yang dituju; 5. Berdasarkan pertimbangan Departemen, Dekan menjawab surat dari Rektor/Wakil Rektor Akademik dan Kemahasiswaan.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk Pelayanan	Surat Persetujuan atau penolakan permohonan pindah kuliah di prodi lingkungan fakultas yang ditujukan kepada Rektor/Wakil Rektor Akademik dan Kemahasiswaan.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan (langsung atau lewat telpon) atau tertulis ke: ▪ Subbagian Akademik Undip Jln. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Telp 024-7460020 pesawat 131 Email: saranapendidikan.baa@gmail.com

B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor: 209/PER/H7/2012 tentang Peraturan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Diponegoro;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Counter pelayanan 2. Contact person dan telpon yang dapat dihubungi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu mengoperasikan MS Word 2. Memahami Peraturan Akademik
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung oleh Kepala Subbagian Akademik , Kepala Bagian Tata Usaha Fakultas Undip, Ketua Program Studi dan Ketua Departemen
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Transparan
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Sesuai ketentuan yang berlaku 2. Kerahasiaan identitas mahasiswa/orang tua mahasiswa dan alasan pindah terjamin
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester

XX. STANDAR LAYANAN LEGALISASI IJAZAH DAN TRANSKRIP NILAI

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Membayar biaya legalisisasi, yang dibuktikan dengan slip setoran ke rekening yang sudah ditetapkan. 2. Maksimal legalisasi masing-masing 10 lembar. 3. Menunjukkan Ijazah dan Transkrip Nilai asli. 4. Pemohon datang sendiri atau diwakilkan.
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon membayar biaya legalisasi Ijazah / transkrip nilai; 2. Menyerahkan slip bukti pembayaran dari bank dan copy ijazah/copy transkrip nilai/copy terjemahan ijazah/copy bukti sumpah dokter yang akan di legalisasi masing-masing maksimal 10 (sepuluh) lembar, serta menunjukkan ijazah /transkrip nilai asli di Sub Bagian Kemahasiswaan dan Alumni; 3. Sub Bagian Kemahasiswaan bekerjasama dengan Sub Bagian Akademik melakukan pengecekan keabsahan status kelulusan alumni di file data alumni/buku alumni; 4. Apabila validasi status kelulusan terbukti sah maka berkas copy ijazah baru diajukan ke Dekan, sedangkan copy transkrip nilai diajukan ke Pembantu Dekan Akademik dan Kemahasiswaan untuk mendapatkan tanda tangan pengesahan/legalisasi; 5. Proses legalisasi berlangsung kurang lebih 3 hari kerja (dengan catatan Dekan atau Pembantu Dekan I tidak berhalangan/tidak pergi ke luar kota/luar negeri); 6. Alumni datang ke fakultas di Universitas Diponegoro untuk mengambil copy ijazah/copy transkrip nilai yang sudah dilegalisasi dengan menunjukkan slip bukti pembayaran dari bank.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	▪ @ Rp. 2.000,-. ▪ Maksimal masing-masing 10 lembar.
5.	Produk Pelayanan	Ijazah dan Transkrip Nilai yang dilegalisir.
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan secara lisan (langsung atau lewat telpon) atau tertulis ke: ▪ Subbagian Kemahasiswaan Undip Jln. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Telp. 024-7460020 pesawat 131

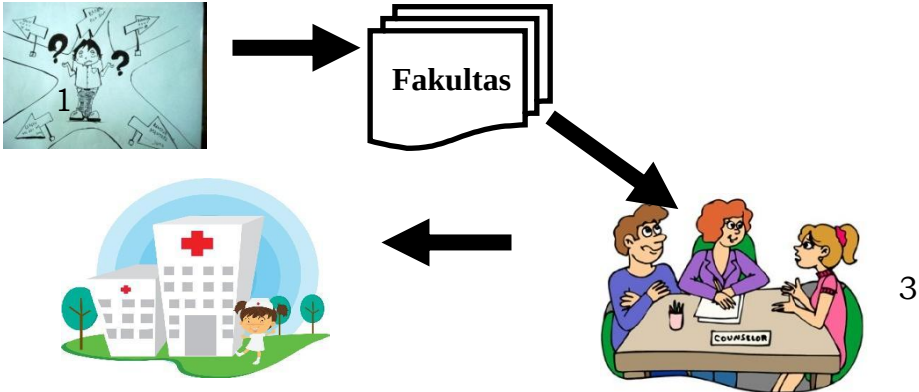
B. MANUFACTURING

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor: 209/PER/H7/2012 tentang Peraturan Akademik Bidang Pendidikan Universitas Diponegoro.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Counter pelayanan. 2. Fotocopy. 3. Alat Tulis.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Mampu mengoperasikan MS Word. 2. Memahami Peraturan Akademik.
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan langsung oleh Kepala Subbagian Kemahasiswaan dan Wakil Dekan Akademik dan Kemahasiswaan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1. Cepat dan transparan. 2. Tidak harus yang bersangkutan yang mengurus, bisa diwakilkan dengan menyertakan surat keterangan bermeterai.
7.	Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Lokasi bank untuk pembayaran dekat dengan kampus. 2. Tersedia Counter layanan dan pegawai yang khusus menangani. 3. Security 24 jam.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester.

XXI. STANDAR PELAYANAN BADAN KONSULTASI MAHASISWA (BKM)

A. SERVICE DELIVERY

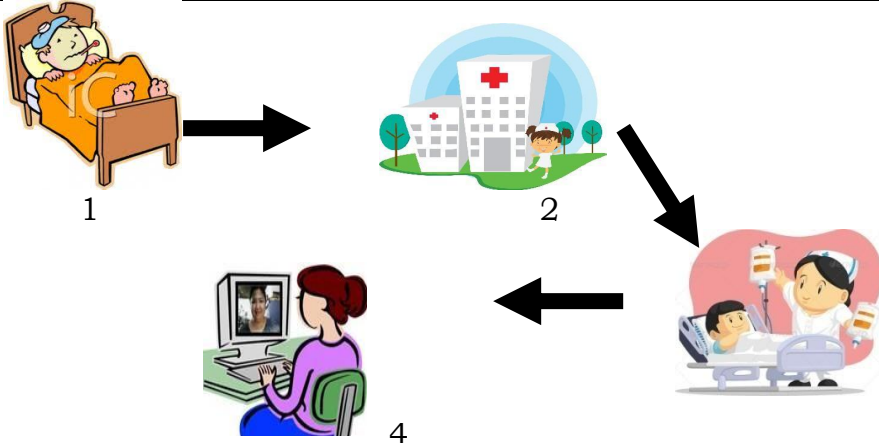
No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa mendatangi Petugas Bimbingan Fakultas atas keinginan sendiri atau atas anjuran dosen wali Pembina akademik. 2. Penanganan terhadap maahsiswa yang bermasalah, khususnya yang bersifat non-akademis dilakukan oleh dosen konselor yang tergabung dalam Tim Bimbingan dan Konseling Fakultas. 3. Apabila masalah tersebut tidak dapat diatasi melalui Fakultas dapat diajukan kepada Badan Pengelola Bimbingan dan Konseling tingkat Pusat. 4. Dekan/Wakil Dekan Akademik membuat Surat permohonan ke Warek Akademik dan Kemahasiswaan/ Konsultasi ke Bkm Pusat. 5. Bagian Kesejahteraan Mahasiswa melaksanakan Konseling terhadap mahasiswa yang bermasalah. 6. Bila tidak dapat diselesaikan Bagian Kesejahteraan Mahasiswa memberikan rujukan ke rumah sakit untuk diterapi lanjut.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 1. Mahasiswa yang mempunyai permasalahan mendatangi Petugas Bimbingan Fakultas atas keinginan sendiri atau atas anjuran dosen wali Pembina akademik 2. Dosen Konselor yang tergabung dalam Tim Bimbingan dan Konseling Fakultas memberikan bimbingan terhadap maahsiswa yang bermasalah, khususnya yang bersifat non-akademis. 3. Badan Pengelola Bimbingan dan Konseling tingkat Pusat mengatasi apabila masalah tersebut tidak dapat diatasi melalui Fakultas 4. Surat permohonan dibuat Dekan/Wakil Dekan Akademik ke Warek Akademik dan Kemahasiswaan/ Konsultasi untuk didisposisi ke Bagian Kesejahteraan Mahasiswa Pusat 5. Bagian Kesejahteraan Mahasiswa melaksanakan Konseling terhadap mahasiswa yang bermasalah 6. Bagian Kesejahteraan Mahasiswa memberikan rujukan ke rumah sakit untuk diterapi lanjut apabila masalah tidak dapat diselesaikan.
3	Jangka waktu penyelesaian	Dari proses bimbingan konseling sampai dengan permasalahan teratasi sekitar 1- 2 jam
4	Biaya/ tarif	Tidak dikenakan biaya
5	Produk layanan	Sarana bimbingan konseling bagi mahasiswa yang mempunyai permasalahan psikologis
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi Undip Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kepala Bagian Kesejahteraan Mahasiswa

B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1961 Tentang Pendirian Universitas Diponegoro; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 Tentang Penetapan Universitas Diponegoro sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2015 Tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan PTN Badan Hukum; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 Tentang Statuta Universitas Diponegoro; 8. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi No.146/M/Kp/IV/2015 Tentang Pengangkatan Rektor Universitas Diponegoro; 9. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 4 tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur-Unsur di bawah Rektor Universitas Diponegoro sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Perubahan Peraturan Rektor Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur-unsur di bawah Rektor Universitas Diponegoro; 10. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 15 Tahun 2017 tentang Peraturan Akademik Bidang Pendidikan Program Sarjana Universitas Diponegoro;
2	Sarana & Prasarana	1. Ruang Bagian Kemahasiswaan. 2. Komputer. 3. Alat tulis.
3	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan tentang konseling (konselor) dan mampu berkomunikasi dengan baik serta berintegritas.
4	Pengawasan Internal	Biro Administrasi Kemahasiswaan.
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang konselor.
6	Jaminan Layanan	1 (satu) jam.
7	Evaluasi Kinerja	Evaluasi layanan dilakukan sekali dalam satu semester.

XXII. STANDAR PELAYANAN POLIKLINIK

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Kartu Tanda Mahasiswa yang menyatakan masih menjadi mahasiswa aktif; 2. Kartu Peserta Poliklinik.
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 1. Pasien datang ke Poliklinik; 2. Pasien di bedakan menjadi 2 yaitu pasien mahasiswa baru dan mahasiswa lama; 3. Pasien menuju tempat pendaftaran pelayanan dan mengisi formulir pendaftaran; 4. Pasien menuju ke tempat ruang perawatan dan dilakukan pemeriksaan oleh dokter; 5. Apabila perlu penanganan lebih lanjut, dokter memberikan rujukan ke rumah sakit; 6. Dokter memberikan resep obat sesuai hasil diagnosa; 7. Pasien menuju ke kasir untuk membayar biaya pemeriksaan (bagi mahasiswa lama); 8. Pasien diberikan obat atau tidak diberikan obat oleh Poliklinik.
3	Jangka waktu penyelesaian	Dari proses pendaftaran sampai dengan proses pemberian obat sekitar 15 menit - 1 jam.
4	Biaya/ tarif	Tidak dikenakan biaya bagi mahasiswa dan Rp.15.000 (lima belas ribu rupiah) bagi pasien umum.
5	Produk layanan	Pelayanan bagi pasien.
6	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi Undip Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang Semarang Kepala Bagian Kesejahteraan Mahasiswa

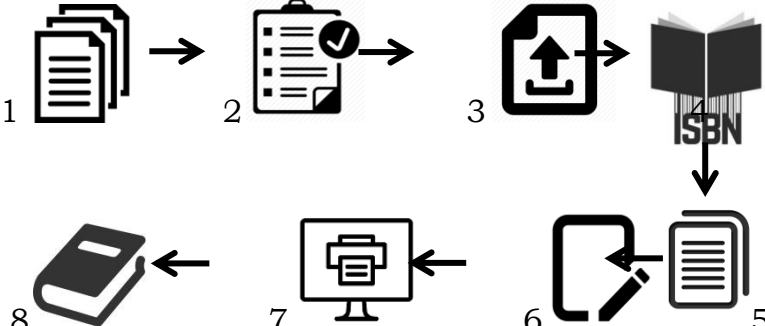
B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1961 Tentang Pendirian Universitas Diponegoro; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014

		Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi); 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 Tentang Penetapan Universitas Diponegoro sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2015 Tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan PTN Badan Hukum; 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 Tentang Statuta Universitas Diponegoro; 9. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia No.146/M/Kp/IV/2015 Tentang Pengangkatan Rektor Universitas Diponegoro; 10. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 4 tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur-Unsur di bawah Rektor Universitas Diponegoro sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 19 Tahun 2017 Tentang Perubahan Peraturan Rektor Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur-unsur di bawah Rektor Universitas Diponegoro; 11. Peraturan Rektor Universitas Diponegoro Nomor 15 Tahun 2017 tentang Peraturan Akademik Bidang Pendidikan Program Sarjana Universitas Diponegoro;
2	Sarana & Prasarana	1. Ruang Bagian Kemahasiswaan. 2. Komputer. 3. Alat tulis.
3	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan kesehatan dan mampu berkomunikasi dengan baik serta berintegritas.
4	Pengawasan Internal	Biro Administrasi Kemahasiswaan.
5	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang dokter dan 1 (satu) orang perawat.
6	Jaminan Layanan	1 (satu) jam.
7	Evaluasi Kinerja	Evaluasi layanan dilakukan sekali dalam satu semester.

XXIII. STANDAR LAYANAN PENERBITAN DAN PERCETAKAN

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Surat permohonan ISBN yang ditujukan kepada Kepala UPT UNDIP Press dan kesiapan untuk mencetak di UNDIP Press min. 100 (seratus) eksemplar. 2. Melampirkan : cover, halaman judul, kata pengantar, daftar isi. Lampiran berupa softcopy dan hardcopy. 3. Buku yang akan diajukan No. ISBN tidak mencantumkan nama lembaga.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	 Keterangan : 1. Pihak Penulis menyerahkan berkas persyaratan ke UNDIP Press; 2. Pihak UNDIP Press melakukan pengecekan kelengkapan berkas yang telah diberikan dari Penulis; 3. Apabila berkas sudah lengkap, maka file akan di upload ke web Perpustakaan untuk dimintakan ISBN; 4. Perpustakaan akan memberi Nomor ISBN ; 5. UNDIP Press akan membuat cetakan semi buku untuk dikoreksi Penulis terlebih dahulu; 6. Penulis mengembalikan cetakan semi buku dengan hasil koreksinya, atau penulis setuju untuk selanjutnya dicetak; 7. Petugas segera menyiapkan bahan untuk mencetak buku yang dipesan; 8. Buku siap diambil oleh Penulis.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	- ISBN : 7 hari kerja. - Cetak buku : 14 hari kerja, dihitung mulai naik cetak, bukan tanggal file di ACC;
4	Biaya/tarif	- ISBN : Rp 175.000 / nomor. - Cetak buku : tergantung pada jumlah halaman, jenis kertas, dan jumlah cetak. Harga bisa berubah sewaktu-waktu.
5	Produk Pelayanan	No. ISBN dan Buku Tercetak.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis surat yang ditujukan kepada : - Kepala UPT Undip Press Alamat Jl. Prof. Soedarto, SH - Email : undippress@gmail.com

B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	-
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tamu. 2. Tempat parkir. 3. Fasilitas umum.
3.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan tentang desain dan prosedur pencetakan yang sesuai dengan standar percetakan. Serta memiliki tanggung jawab, kecekatan, ketelitian, kejujuran dan integritas yang tinggi.
4.	Pengawasan Internal	- Kepala UPT Undip Press. - Konsistensi dalam memberikan teguran dan sanksi.
5.	Jumlah Pelaksana	7 (tujuh) orang.
6.	Jaminan Pelayanan	1 (satu) minggu.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	- Titik kumpul. - Pintu darurat.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

XXIV. STANDAR LAYANAN PENERIMAAN KUNJUNGAN SEKOLAH DALAM RANGKA SOSIALISASI SISTEM PENERIMAAN MAHASISWA BARU (PMB) UNIVERSITAS DIPONEGORO

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengirimkan surat permohonan kunjungan secara resmi ke LP2MP UNDIP.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre> graph TD 1((1. Phone)) --> 2((2. Email)) 2 --> 3((3. Waiting)) 3 --> 4((4. Meeting)) 4 --> 5((5. Attendance)) </pre> Keterangan: - Pihak sekolah menghubungi pusat admisi dan promosi Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan (LP2MP) Universitas Diponegoro di nomor telepon (024) 7460033 atau email undiplp2mp@gmail.com untuk konfirmasi jadwal rencana kunjungan minimal 2 minggu sebelum rencana kunjungan dilaksanakan; - Apabila sudah ada kejelasan tanggal kunjungan dan koordinasi dengan LP2MP Universitas Diponegoro, pihak sekolah diwajibkan mengirimkan surat permohonan kunjungan secara resmi via pos, fax, atau email ditujukan kepada Direktur/Ketua LP2MP UNDIP dengan alamat Gedung ICT Lantai 1 Kampus Undip Jl Prof. Soedarto SH, Tembalang Semarang; - Pihak sekolah menunggu surat jawaban permohonan kunjungan dari LP2MP Universitas Diponegoro; - Setelah menerima surat jawaban permohonan kunjungan, pihak sekolah diwajibkan berkoordinasi dengan LP2MP Universitas Diponegoro; - Pihak sekolah diwajibkan hadir 15 menit sebelum jadwal kunjungan dan siswa diwajibkan memakai seragam sekolah.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lama 3 (tiga) hari.
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk pelayanan	Pelayanan materi sosialisasi Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) UNDIP.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	- Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi UNDIP Jl. Prof. Soedarto SH Tembalang Semarang Telp. 024-7460027 - Panitia Penerimaan Mahasiswa Baru Gedung ICT Centre Kampus UNDIP Tembalang Telp : 024-7460041 Fax : 024-7460031 Whatsapp: 0852-8721-7841 HP : 0852-8721-7831 Email : um@live.undip.ac.id Website : www.helpdesk.undip.ac.id

B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1961 tentang Pendirian Universitas Diponegoro; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2012 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005 Tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro Sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Diponegoro; 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pendidikan; 9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pendidikan; 10. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 34 tahun 2010 tentang Pola Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi yang diselenggarakan oleh Pemerintah; 11. Surat Keputusan Rektor Nomor 12/SK/UN7/2012 tentang Program Seleksi Penerimaan Calon Mahasiswa Baru di Universitas Diponegoro;
2.	Sarana, prasarana, dan atau fasilitas	Ruang Sosialisasi.
3.	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan tentang latar belakang, profil, dan prosedur penerimaan mahasiswa baru Undip untuk semua jenjang dan jalur.
4.	Pengawasan internal	Ketua Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan (LP2MP).
5.	Jumlah pelaksana	5 (lima) orang.
6.	Jaminan pelayanan	6 (enam) bulan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. <i>Safety induction</i> . 2. Pintu darurat. 3. Titik kumpul. 4. Jaminan surat permohonan kunjungan aman(tidak disalahgunakan
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 semester dan akan dilakukan perbaikan sesuai perkembangan.

XXV. STANDAR LAYANAN PERMOHONAN INFORMASI & PENGADUAN

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Publik Internal : 1. Pimpinan; 2. Manajemen; 3. Mahasiswa; 4. Dosen; 5. Tendik; 6. Karyawan. Publik Eksternal : 1. Orang tua mahasiswa; 2. Media; 3. Masyarakat; 4. Pihak lain yang terkait.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<pre>graph TD; RI[Permohonan informasi/ pengaduan] -- 1 --> UPT[UPT HUBUNGAN MASYARAKAT DAN MEDIA]; UPT -- 2 --> UT[UNIT TEKNIS SESUAI TUSI]; UT -- 3 --> UPT; UPT -- 4 --> SU[SEKRETARIS UNIVERSITAS]; SU -- 5 --> R[REKTOR]; R -- 6 --> SU; SU -- 7 --> UPT; UPT -- 8 --> RI</pre> - Permohonan informasi/ pengaduan dalam bentuk lisan maupun tertulis disampaikan kepada Humas - UPT. Humas dan Media menyampaikan permohonan informasi/pengaduan kepada pimpinan unit teknis yang berwenang sesuai tugas dan fungsinya. Pengaduan yang diterima diberi nomor pengaduan untuk disampaikan kepada pengadu. - Penyelesaian pengaduan oleh pimpinan unit teknis dibuatkan jawaban tertulis, dikirimkan kepada UPT. Humas dan Media paling lama 7 hari kerja - UPT. Humas dan Media menyampaikan jawaban tertulis dari pimpinan unit teknis atau mengkompilasi apabila pengaduan terkait lebih dari 1 (satu) unit teknis dan menyampaikan kepada Sekretaris Universitas - Sekretaris Universitas memberikan koreksi dan persetujuan jawaban tertulis, serta menyampaikan kepada Rektor - Rektor memberikan koreksi dan persetujuan akhir jawaban tertulis - Jawaban tertulis yang sudah ditandatangani Rektor disampaikan kepada UPT. Humas dan Media melalui Sekretaris Universitas - UPT. Humas dan Media menyampaikan jawaban tertulis pengaduan kepada pengadu
3.	Jangka waktu penyelesaian	Selambatnya 10 (sepuluh) hari
4.	Biaya/tarif	–

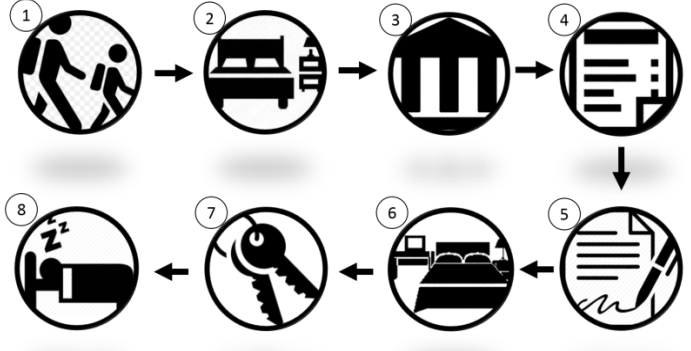
No	KOMPONEN	URAIAN
5.	Produk pelayanan	1. Pelayanan informasi; 2. Pelayanan pengaduan; 3. Promosi; 4. Publikasi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat, telepon atau email yang ditujukan kepada: Pusat Pengaduan dan Pelayanan Informasi Gedung Widya Puraya Jl. Prof. H. Soedarto SH Tembalang Semarang Telp. 024-7465403/7460056 Email : humas@undip.ac.id / humas@live.undip.ac.id

B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1961 tentang Pendirian Universitas Diponegoro; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro Sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2016 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Pusat Pengaduan dan Layanan Informasi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan informasi di bidang komunikasi 2. Sumber Daya Manusia yang memiliki pemahaman tentang fungsi Humas di perguruan tinggi 3. Sumber Daya Manusia yang memiliki keterampilan di bidang teknologi informasi
4.	Pengawasan internal	1. Rektor 2. Wakil Rektor Bidang Komunikasi dan Bisnis 3. Sekretaris Universitas
5.	Jumlah pelaksana	10 (sepuluh) orang
6.	Jaminan pelayanan	10 (sepuluh) hari
7.	Jaminan keamanan	Jaminan tidak ada penyalahgunaan data dan informasi
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester dan akan dilakukan perbaikan sesuai perkembangan

XXVI. STANDAR LAYANAN PERSEWAAN HUNIAN/KOS

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Menyerahkan formulir. 2. Menyerahkan KTM. 3. Menyerahkan kwitansi pembayaran dari Bank Mitra.
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	 Keterangan: - BP – Rusunawa melayani mahasiswa yang berkunjung; - BP – Rusunawa menunjukkan fasilitas & kamar hunian sesuai tipe kamar; - Mahasiswa melakukan pembayaran ke Bank; - Mahasiswa menyerahkan bukti pembayaran ke BP – Rusunawa; - Mahasiswa melakukan registrasi, mengisi formulir, biodata dan menandatangani sewa kamar; - BP – Rusunawa menyiapkan kamar sesuai nomor pendaftaran; - Mahasiswa menerima kunci kamar hunian; - Mahasiswa menempati kamar hunian sesuai dengan masa sewa kamar.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 3 (tiga) hari.
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya.
5.	Produk pelayanan	Layanan persewaan kos.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Pusat Layanan Pengaduan dan Informasi UNDIP Jl. Prof. Soedarto SH Tembalang Semarang Telp. 024-7460027

B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1961 tentang Pendirian Universitas Diponegoro; 2. Undang-undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro Sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum;

No	KOMPONEN	URAIAN
		6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Diponegoro; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pendidikan 8. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pendidikan 9. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah;
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Suplai listrik (penerangan); 2. Suplai air bersih; 3. Free wifi; 4. Sarana Olahraga; 5. Fasilitas untuk belajar kelompok; 6. Fasilitas untuk menerima tamu/keluarga; 7. Kamar tidur; 8. Kamar mandi; 9. Dapur; 10. Mushola; 11. Mobil ambulance; 12. Ruang kesehatan; 13. Ruang sidang.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi tentang tata persuratan, keuangan, teknisi; 2. Mampu berkomunikasi dengan baik juga mampu berbahasa Inggris.
4.	Pengawasan internal	Satuan Pengawas Internal.
5.	Jumlah pelaksana	19 (Sembilan belas) orang.
6.	Jaminan pelayanan	Selama menghuni.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Satpam; 2. Fasilitas Ruang Kesehatan; 3. Kamar cadangan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi dilakukan 1 (satu) kali dalam semester.

XXVII. STANDAR LAYANAN PERMINTAAN ANALISIS LABORATORIUM

A. SERVICE DELIVERY

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan analisis laboratorium secara resmi ke Dekan Fakultas Undip.
2.	Sistem, Mekanisme, dan prosedur	1. Pihak Pengguna mengirim surat permohonan permintaan analisis laboratorium Fakultas Undip; 2. Pihak Pengguna menunggu surat jawaban dari Fakultas Undip; 3. Pihak Pengguna berkoordinasi dengan Fakultas Undip perihal jadwal dan biaya; 4. Pihak Pengguna menunggu hasil analisis laboratorium.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (lima) hari.
4	Biaya/tarif	Dikenakan biaya.
5	Produk Layanan	Pelayanan hasil analisis.
6	Penanganan, pengaduan,saran dan masukan	Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan tertulis melalui surat ke Pusat layanan Pengaduan dan Informasi Undip. Jl. Prof.Soedarto,SH Tembalang Semarang. Telp. 024-7460027.

B. MANUFACTURING

No	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 tahun 1961 tentang Pendirian Universitas Diponegoro; 2. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan nasional; 3. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2014 tentang Penetapan Universitas Diponegoro sebagai Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2015 tentang Statuta Universitas Diponegoro; 7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2010 tentang Pengelolaan Penyelenggaraan Pendidikan;
2	Sarana, Prasarana, dan/ atau fasilitas	Laboratorium terkait beserta kelengkapan alatnya.
3	Kompetensi Pelaksana	Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan tentang laboratorium terkait
4	Pengawasan internal	Dekan Fakultas
5	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6	Jaminan Pelayanan	6 (enam) bulan

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan hasil analisis laboratorium aman (tidak akan disalahgunakan).
8	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi standar pelayanan ini dilakukan minimal dalam 1 semester dan akan dilakukan perbaikan sesuai perkembangan.

Semarang, 15 Februari 2018
REKTOR UNIVERSITAS DIPONEGORO,

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA
SEKRETARIS UNIVERSITAS

ttd



PROF. DR. dr. ANIES, M.KES., PKK
NIP 195407221985011001

PROF. DR. YOS JOHAN UTAMA, S.H., M.HUM
NIP 196211101987031004

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS DIPONEGORO
NOMOR : 93/UN7.P/HK/2018
TANGGAL : 15 FEBRUARI 2018
TENTANG :
STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNIVERSITAS
DIPONEGORO

**MAKLUMAT PELAYANAN
PADA UNIVERSITAS DIPONEGORO**

REKTOR UNIVERSITAS DIPONEGORO

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MEMBERIKAN PELAYANAN
SESUAI PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN
DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI,
KAMI SIAP MENERIMA SANKSI
SESUAI PERATURAN PERUNDANGAN-UNDANGAN YANG BERLAKU”

Semarang, 15 Februari 2018

REKTOR UNIVERSITAS DIPONEGORO,

ttd

SALINAN SESUAI DENGAN ASLINYA
SEKRETARIS UNIVERSITAS



PROF. DR. dr. ANIES, M.KES., PKK
NIP 195407221985011001

PROF. DR. YOS JOHAN UTAMA, S.H., M.HUM
NIP 196211101987031004