

LAMPIRAN 8 KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI PADANG

NOMOR : 3509/UN35/HM/2017

TANGGAL : 11 Agustus 2017

Uraian : Standar Pelayanan Universitas Negeri Padang Kursus Bahasa Inggris

**A. Proses Penyampaian Pelayanan (Delivery Service)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi form yang disediakan 2. KTM (untuk mahasiswa) 3. KTP (untuk umum) / tanda pengenal lainnya (SIM)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<pre>                     graph TD                         A[Pemohon mengisi form] --&gt; B[Menyerahkan kepada petugas]                         B --&gt; C[Menyesuaikan dengan jadwal yang tersedia]                         C --&gt; D[Melaksanakan kursus Bahasa Inggris untuk Umum dan Mahasiswa]                         D --&gt; E{Sukses mengikuti pelatihan / kursus}                         E --&gt; F[Hasil / Sertifikat kursus bahasa Inggris]                         E --&gt; A                     </pre>
3..	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 15 hari
4.	Biaya/tarif	Sesuai dengan tarif yang ditetapkan universitas
5.	Produk pelayanan	Hasil / Sertifikat kursus Bahasa Inggris
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang di tujukan kepada Humas UNP, Jl. Prof. Dr. Hamka Air Tawar Padang 2. Melalui email: <a href="mailto:kerjasama_humas@unp.ac.id">kerjasama_humas@unp.ac.id</a>

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.</li> <li>2. Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.</li> <li>3. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 49 Tahun 2014 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi</li> <li>4. Keputusan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 10 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Padang</li> <li>5. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Nomor 49 tahun 2016 tentang Statuta Universitas Negeri Padang.</li> <li>6. Keputusan Rektor Universitas Negeri Padang Nomor 162/O/2004 tentang penyelenggaraan pendidikan di Universitas Negeri Padang.</li> </ol>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana prasarana kantor/alat perkantoran</li> <li>2. Komputer/laptop dengan akses internet</li> <li>3. Printer laser jet</li> <li>4. Scanner</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Mesin fotokopi</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki keterampilan menggunakan alat labor bahasa</li> <li>2. SDM yang memiliki pemahaman tentang penggunaan alat labor bahasa</li> <li>3. SDM yang memiliki ketelitian, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi.</li> </ol>
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi atasan langsung</li> <li>2. Kepala Labor Bahasa</li> <li>3. Ketua Program Studi dan Ketua Jurusan</li> </ol>
5.	Jumlah pelaksana	12 orang (termasuk mentor)
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan Bahasa Inggris yang valid</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sertifikat Kursus yang dijamin keabsahannya.</li> </ol>
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 2 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Pada tanggal 11 Agustus 2017

Rektor Universitas Negeri Padang,

Prof. Dr. Ganefri, Ph.D.

NIP. 19631217 198903 1 003

