

LAMPIRAN 26 KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS NEGERI PADANG

NOMOR : 3509/UN35/HM/2017

TANGGAL : 11 Agustus 2017

Uraian : STANDAR PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA MAHASISWA (KTM) UNP

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Delivery Service*)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	Program Sarjana (S-1)/Diploma (D-3)/Mandiri (S-1), memiliki persyaratan sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> 1. UNP kerjasama <i>Host to Host</i> dengan Bank Mitra 2. Menyerahkan formulir pembuatan KTM pada kantor Bank Mitra. 3. Bank Mitra memproses 4. Pengambilan KTM kantor Bank Mitra.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa sudah mendaftar pada <i>Sireg</i> 2. Mahasiswa sudah bayar SPP 3. Mahasiswa sudah mengisi Formulir KTM langsung ke Bank Mitra
3..	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 2 (dua) minggu
4.	Biaya/tarif	-
5.	Produk pelayanan	Pembuatan Kartu Tanda Mahasiswa
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang di tujukan kepada Humas UNP, Jl. Prof. Dr. Hamka Air Tawar Padang 2. Melalui email: kerjasama_humas@unp.ac.id

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 4. UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara; 5. UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Tinggi 6. UU Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruangan kerja 2. Computer 3. Kursi 4. Meja
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM memiliki pengetahuan tentang tatacara pembuatan kartu tanda mahasiswa 2. SDM memiliki sikap santun, jujur, cerdas, ketelitian, kesabaran, kecekatan, keramahan dan integritas yang tinggi.
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengawasan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Pengawasan dilakukan oleh Satuan Pengawasan Internal
5.	Jumlah pelaksana	Maksimal 5 orang
6.	Jaminan pelayanan	Pelayanan diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kampus memberikan fasilitas kemudahan proses administrasi di tingkat fakultas dan universitas
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi pengajuan kartu mahasiswa dilaksanakan setiap semester dengan melibatkan unit terkait yaitu WR1, Kepala Biro Akademik dan Kemahasiswaan, Wakil Dekan1, dan Ketua Program Studi