

BANTUAN KEUANGAN BAGI MAHASISWA

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Mengetahui informasi pengajuan bantuan keuangan 2. Mengajukan permohonan bantuan keuangan pada aplikasi SIBAKU (Sistem Bantuan Keuangan) melalui tautan https://sibaku.ub.ac.id 3. Melengkapi bukti dukung resmi yang ditetapkan/disahkan pihak berwenang (contoh: surat keterangan RT/RW, surat kematian, dll)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Mahasiswa meminta informasi tentang pengajuan permohonan bantuan keuangan bagi mahasiswa 2. Petugas Unit Layanan Terpadu (ULT) mengarahkan mahasiswa untuk mengisi data pengajuan permohonan Bantuan Keuangan pada aplikasi SIBAKU melalui tautan https://sibaku.ub.ac.id 3. Mahasiswa melakukan pengajuan permohonan bantuan keuangan pada aplikasi SIBAKU 4. Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) memeriksa berkas pengajuan dan memberikan rekomendasi bantuan keuangan pada aplikasi SIBAKU 5. Wakil Dekan Bidang Umum, Keuangan dan Sumberdaya

		memverifikasi pengajuan bantuan keuangan mahasiswa melalui Aplikasi SIBAKU 6. Bendahara Penerimaan Pembantu mengunduh hasil verifikasi bantuan Keuangan mahasiswa dari aplikasi SIBAKU 7. Bendahara Penerimaan Pembantu menindaklanjuti hasil verifikasi bantuan keuangan melalui aplikasi SIBAKU dan SIM 8. Mahasiswa melihat informasi/hasil bantuan keuangan melalui aplikasi SIAM dan melakukan pembayaran UKT di bank
3	Jangka Waktu Penyelesaian	9 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya/gratis
5	Produk Pelayanan	Mendapatkan bantuan keuangan: 1. Pembebasan UKT/IPI 2. Keringanan UKT/IPI 3. Perubahan Kelompok UKT/IPI 4. Angsuran/Penundaan UKT/IPI
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan dilakukan melalui sistem UB Care pada https://ub-care.ub.ac.id

b. Proses Pengelolaan Layanan di Internal Organisasi (*manufacturing*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Dasar Hukum	1. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Standar Satuan Biaya Operasional Pendidikan Tinggi pada

		Perguruan Tinggi Negeri di Lingkungan Kementerian Pendidikan Kebudayaan, Riset dan Teknologi 2. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 40 Tahun 2020 tentang Pembebasan Sementara, Pengurangan, Perubahan Kelompok, dan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal secara mengangsur 3. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 26 Tahun 2020 tentang Penundaan, Keringanan, dan Pembebasan Biaya Pendidikan bagi Mahasiswa Magister, Profesi dan Doktor 4. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unsur yang berada di bawah rector sebagaimana diubah dengan Peraturan Rektor Nomor 61 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 12 Tahun 2023 tentang organisasi dan Tata Kerja Unsur yang berada di Bawah Rektor 5. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 89 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Peraturan Perundang-undangan 2. Komputer, printer dan scanner

		3. Jaringan internet
3	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki kemampuan pengolahan data sederhana 2. Memiliki kemampuan komputerisasi dan Microsoft office 3. Mampu memahami dan mematuhi peraturan
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan bantuan keuangan dilakukan melalui audit internal oleh Satuan Pengawas Internal secara periodik.
5	Jaminan Pelayanan	1. Ketepatan pelayanan selama pihak terkait berada ditempat, kelengkapan persyaratan terpenuhi dan tidak adanya gangguan jaringan internet 2. Jika terdapat keluhan, maka tanggapan dan tindak lanjut atas keluhan disampaikan kepada pengguna jasa layanan. 3. Keterlambatan dari jangka waktu pelayanan yang disebabkan oleh kelalaian petugas FEB diberikan kompensasi berupa <i>merchandise</i> FEB.
6	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Operator tidak akan pernah memberikan informasi kepada pihak yang tidak berkepentingan terkait informasi yang telah disampaikan mahasiswa dalam pengajuan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Keuangan dan Kepegawaian pada evaluasi kinerja di akhir tahun.