

LEGALISIR IJAZAH DAN TRANSKRIP

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	1. Alumni mengetahui dan mengakses permohonan layanan akademik online di website FEB 2. Ijazah dan/atau transkrip 3. Alamat Alumni
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Alumni mengajukan informasi layanan legalisir ijazah dan transkrip 2. Petugas ULT memberikan informasi prosedur layanan legalisir ijazah dan transkrip sebagaimana tercantum pada https://feb.ub.ac.id/layanan-integrasi 3. Alumni mengisi formulir online layanan legalisir ijazah dan transkrip, mengunggah dokumen yang diperlukan dan melakukan pengumpulan formulir online 4. Staf Recording memeriksa formulir isian yang telah dikumpulkan oleh mahasiswa dan melakukan pengecekan data mahasiswa di sistem SIAKAD/SISKA 5. Staf Recording mencetak dan membubuhkan stempel nama Dekan/Wakil Dekan Bidang Akademik dan memaraf stempel tersebut 6. Kepala Subbagian Akademik, Kemahasiswaan, Alumni, Kerjasama dan Kewirausahaan Mahasiswa memberikan paraf dokumen legalisir tersebut 7. Dekan/Wakil Dekan Bidang Akademik menandatangani dokumen legalisir

		8. Staf Recording memberi nomor dan stempel fakultas serta mengisi buku serah terima dokumen legalisir ke bagian umum untuk dikirim melalui pos 9. Staf bagian administrasi umum mengirimkan dokumen legalisir ke kantor pos 10. Mahasiswa menerima hasil legalisir melalui pos
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 hari
4	Biaya/Tarif	Gratis atau tidak dipungut biaya
5	Produk Pelayanan	Dokumen ijazah dan transkrip yang telah dilegalisir
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan untuk layanan legalisir ijazah dan transkrip 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 2. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2016 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018 4. Peraturan Rektor Universitas Brawijaya Nomor 61 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Rektor Nomor 12 Tentang Organisasi dan Tata

		Kerja Unsur yang berada di Bawah Rektor 5. Instruksi Rektor Nomor 1 Tahun 2024 tentang Pembentukan Pusat Layanan Terpadu dan Unit Layanan Terpadu Terintegrasi
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	1. Peraturan perundang-undangan di bidang Pendidikan tinggi 2. Laptop/gawai 3. Jaringan internet 4. Printer/scanner 5. Transkrip dan Ijazah
3	Kompetensi Pelaksana	1. Ketelitian dalam verifikasi dokumen 2. Memahami proses bisnis yang ada di FEB UB 3. Memiliki kemampuan pelayanan prima dan komunikasi yang baik 4. Kemampuan mengoperasikan Microsoft excel, Microsoft Word, SIMPEL, SISKAs dan Sistem Informasi Akademik (SIKAD)
4	Pengawasan Internal	Pengawasan internal terhadap Layanan Legalisir transkrip dan Ijazah dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FEB UB 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 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 dalam pengajuan
7	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi Kinerja pelaksana dilaksanakan oleh Kepala Subbagian Akademik, Kemahasiswaan, Alumni, Kerjasama dan Kewirausahaan Mahasiswa pada evaluasi kinerja di akhir tahun.