

PELAYANAN PERSURATAN KEMAHASISWAAN

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melengkapi isian dan data dukung pengajuan permohonan surat kemahasiswaan 2. Apabila mahasiswa tidak melengkapi isian dan data dukung pengajuan permohonan surat kemahasiswaan, maka surat kemahasiswaan tidak dapat diproses
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengisi form pengajuan permohonan surat kemahasiswaan 2. Staf Kemahasiswaan akan memverifikasi data permohonan surat kemahasiswaan dan kelengkapan berkas. Jika lengkap maka akan dibuatkan draft surat kemahasiswaan, dan jika tidak lengkap maka akan diinformasikan kepada mahasiswa melalui email untuk memperbaharui pengajuan surat kemahasiswaan 3. Staf Kemahasiswaan membuat draft surat kemahasiswaan jika disetujui maka akan memberikan paraf persetujuan dari Kepala Subbagian Akademik, Kemahasiswaan, Alumni, Kerjasama dan Kewirausahaan Mahasiswa dan menyerahkan kepada

		<p>Wakil Dekan bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kewirausahaan mahasiswa untuk memberikan tanda tangan persetujuan. Bila tidak disetujui akan mengirimkan revisi kepada staf kemahasiswaan.</p> <p>4. Staf kemahasiswaan mengirimkan surat kemahasiswaan kepada mahasiswa pemohon melalui email</p> <p>5. Mahasiswa mengunduh surat kemahasiswaan dari email</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 hari kerja
4	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau gratis
5	Produk Pelayanan	Surat kemahasiswaan
6	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan 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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Rektor UB No 16 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Fakultas Ekonomi dan Bisnis 2. Standar Mutu Universitas Brawijaya 3. Standar Pelayanan Minimum Universitas Brawijaya 4. Peraturan Rektor Nomor 83 Tahun 2023 tentang Tata Naskah Dinas 5. Peraturan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UB No. 2 Tahun 2023 tentang Pedoman Pendidikan Program Sarjana, Magister dan Doktor Fakultas

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya Tahun Akademik 2023/2024</p>
2	Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan perundang-undangan di bidang pendidikan tinggi 2. Komputer/printer/scanner 3. Jaringan internet
3	Kompetensi Pelaksana	<p>Pelaksana Layanan pengurusan surat kemahasiswaan mempunyai beberapa kompetensi yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki ketelitian dalam verifikasi dokumen 2. Memahami Peraturan Tata Naskah Dinas 3. Memiliki Kemampuan Pelayanan Prima dan komunikasi yang baik 4. Kemampuan mengoperasikan microsoft excel, word, spreadsheet, Google form dan SIMPEL
4	Pengawasan Internal	<p>Pengawasan internal terhadap Layanan pengurusan surat kemahasiswaan dilakukan melalui audit internal oleh Gugus Jaminan Mutu FEB UB secara periodik.</p>
5	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		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 Akademik, Kemahasiswaan, Alumni, Kerjasama dan Kewirausahaan Mahasiswa pada evaluasi kinerja di akhir tahun.