



KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS GADJAH MADA
NOMOR 2215/UN1.P/SK/HUKOR/2018

TENTANG
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK
UNIVERSITAS GADJAH MADA TAHUN 2018

REKTOR UNIVERSITAS GADJAH MADA,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Universitas yang bersifat Terbuka;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Rektor;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 165, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5454);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2015 tentang Bentuk dan Mekanisme Pendanaan Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 110, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5699);
7. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (*Governance*) Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (*Governance*) Universitas Gadjah Mada;
8. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 2/SK/MWA/2015 tentang Struktur Organisasi Universitas Gadjah Mada;

9. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 6/UN1/SK/MWA/2017 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Gadjah Mada Periode Tahun 2017-2022;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNIVERSITAS GADJAH MADA TAHUN 2018.

KESATU : Standar Pelayanan Publik Universitas Gadjah Mada Tahun 2019 sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU meliputi:

1. Penyampaian Aspirasi Publik;
2. Perizinan Pengambilan Gambar di Gedung Kantor Pusat Tata Usaha Universitas Gadjah Mada;
3. Kunjungan Sekolah;
4. Permohonan Kerja Sama;
5. Permohonan Sewa Menyewa Barang Milik Universitas;
6. Pengajuan Tema Kuliah Kerja Nyata oleh Mitra;
7. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Mitra Binaan;
8. *Graduate Employability Program*; dan
9. *Legalisasi online*.

KETIGA : Standar Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud daterlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh Unit Kerja sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 31 Desember 2018

Rektor,



Prof. Ir. Panut Mulyono, M.Eng., D.Eng.

Tembusan:

1. Wakil Rektor
2. Dekan Fakultas/Sekolah
3. Sekretaris Rektor
4. Direktur
5. Kepala
di lingkungan Universitas Gadjah Mada

LAMPIRAN KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS GADJAH MADA

NOMOR : 2215/UN1.P/SK/HUKOR/2018

TANGGAL : 31 DESEMBER 2019

TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK UNIVERSITAS GADJAH MADA TAHUN 2019

1. PENYAMPAIAN ASPIRASI PUBLIK

a. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Fotokopi KTP Pemohon
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p style="text-align: center;">Melakukan pendaftaran</p> <pre> graph TD A[Melakukan pendaftaran] --> B[Tidak mendaftar] A --> C[Mendaftar] B --> D[Non-Anggota] C --> E[Anggota] D --> F[Mengirim aspirasi] D --> G[Melacak aspirasi] E --> H[Login] H --> I[Mengirim aspirasi] H --> J[Melacak aspirasi] F --> K[Operator] G --> K I --> K J --> K K --> L[Merespon aspirasi via email] L --> M[Selesai] L --> N[Tidak puas] N --> O[Anggota membalas] O --> P[Puas] P --> M </pre> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pengguna memasuki laman SIAP. Jika pengguna tidak melakukan pendaftaran, lanjut ke langkah selanjutnya. Jika mendaftar, pengguna melakukan log in terlebih dahulu. Pengguna mengirimkan atau melacak aspirasi.

No.	Komponen	Uraian
		d. Operator merespon aspirasi. e. Pengguna merespon aspirasi. Jika puas maka proses selesai, jika tidak puas pengguna bisa merespon kembali kepada operator.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Maksimal 14 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Respon aspirasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Bagian Humas dan Protokol UGM, Gedung Pusat UGM, Lantai 1 Sayap Selatan Bulaksumur, Yogyakarta. b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : +62 274 6491936 Email : humas@ugm.ac.id Laman : aspirasi.ugm.ac.id c. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: SMS : 1708 Laman : lapor.go.id

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. d. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada. e. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 2/SK/MWA/2015 tentang Struktur Organisasi Universitas Gadjah Mada. f. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Rektor

No.	Komponen	Uraian
		Universitas Gadjah Mada Nomor 6/UN1.P/SK/HUKOR/2018 tentang Perubahan Kedelapan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Komputer b. Koneksi internet c. Akses admin/operator sistem SIAP
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki kemampuan komunikasi publik b. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer c. Memiliki hak akses dan kemampuan mengoperasikan SIAP d. Memiliki kemampuan penguasaan informasi terkait UGM
4.	Pengawasan internal	Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol
5.	Jumlah Pelaksana	Pengelola : 1 (satu) orang Administrasi : 1 (satu) orang
6.	Jaminan pelayanan	Pemohon informasi memperoleh informasi sesuai yang diinginkan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan kerahasiaan dan keselamatan data pemohon b. Jaminan tidak menyalahgunakan data pemohon c. Jaminan keakuratan data
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

2. PERIZINAN PENGAMBILAN GAMBAR DI GEDUNG KANTOR PUSAT TATA USAHA UNIVERSITAS GADJAH MADA.

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan izin pengambilan gambar
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan surat permohonan izin pengambilan gambar. Kepala Bagian Humas dan Protokol mereview permohonan izin. Jika disetujui, lanjut ke langkah selanjutnya. Jika tidak, sekretaris menyampaikan penolakan pemberian izin. Jika disetujui, sekretaris membuat surat izin dan menyerahkan kepada pemohon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 (satu) hari
4.	Biaya/tarif	Biaya administrasi pelayanan gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat pemberian izin.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Bagian Humas dan Protokol UGM, Gedung Pusat UGM, Lantai 1 Sayap Selatan Bulaksumur, Yogyakarta. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : +62 274 6491936 Email : humas@ugm.ac.id

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. d. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada. e. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 2/SK/MWA/2015 tentang Struktur Organisasi Universitas Gadjah Mada. f. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 6/UN1.P/SK/HUKOR/2018 tentang Perubahan Kedelapan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Telepon b. Internet c. Komputer d. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran. b. Kemampuan memberikan layanan prima.
4.	Pengawasan internal	Kepala Bagian Humas dan Protokol UGM
5.	Jumlah pelaksana	Pengelola : 1 (satu) orang Administrasi : 1 (satu) orang
6.	Jaminan pelayanan	Jaminan pelaksanaan pengambilan gambar sesuai dengan izin yang diberikan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan kerahasiaan dan keselamatan data pemohon b. Jaminan tidak menyalahgunakan data pemohon
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

3. KUNJUNGAN SEKOLAH

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat permohonan kunjungan
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD A[Pengajuan permohonan kunjungan] --> B[Memberikan persetujuan] B --> C[Tidak disetujui] C --> A B --> D[Disetujui] D --> E[Memberikan disposisi] E --> F[Menjalankan pelaksanaan kunjungan] F --> G[Selesai] </pre> </div> <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Pemohon mengajukan surat permohonan kunjungan kepada Rektor UGM. Kepala Bagian Humas dan Protokol memberikan persetujuan terhadap permohonan kunjungan. Jika disetujui lanjut ke langkah selanjutnya. Jika tidak disetujui petugas memberikan informasi penolakan kepada pemohon. Jika disetujui, Kepala Subbagian Protokol memberikan disposisi kepada staff yang bertugas. Petugas layanan menjalankan pelaksanaan kunjungan pada hari yang ditentukan. Proses selesai.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian dilaksanakan sesuai dengan waktu kunjungan yang telah ditentukan.
4.	Biaya/tarif	Biaya administrasi pelayanan gratis.

No.	Komponen	Uraian
5.	Produk pelayanan	Kegiatan kunjungan.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Subbagian Protokol Bagian Humas dan Protokol UGM, Gedung Pusat UGM, Lantai 1 Sayap Selatan Bulaksumur, Yogyakarta.</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : +62 274 6491805 Email : protokol@ugm.ac.id</p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.</p> <p>d. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada.</p> <p>e. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 2/SK/MWA/2015 tentang Struktur Organisasi Universitas Gadjah Mada.</p> <p>f. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 6/UN1.P/SK/HUKOR/2018 tentang Perubahan Kedelapan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Telepon</p> <p>b. Internet</p> <p>c. Komputer</p>

3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer dan menggunakan Microsoft Office b. Memahami ketentuan keprotokolan
4.	Pengawasan internal	Kepala Bagian Humas dan Protokol UGM
5.	Jumlah pelaksana	Pelaksana : 2 (dua) orang Administrasi : 1 (satu) orang
6.	Jaminan pelayanan	a. penerimaan kunjungan dengan baik b. tersampainya informasi terkait UGM kepada peserta kunjungan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. jaminan kepastian jadwal penerimaan kunjungan b. jaminan keamanan dan keselamatan peserta kunjungan.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

4. PERMOHONAN KERJA SAMA

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	a. Surat permohonan dari Pemerintah/Swasta/ Industri/Yayasan/Organisasi/Instansi lainnya b. Surat permohonan dari Dekan/Kepala Pusat Studi di lingkungan UGM c. Surat permohonan dari Individu (perorangan)
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Mengajukan Surat Permohonan rektor</p> <pre> graph TD A[Mengajukan Surat Permohonan rektor] --> B[Memberikan penilaian] B -- Tidak --> C[Menyampaikan surat balasan] B -- Setuju --> D[Penyusunan dokumen kerja sama] D --> E[Pengesahan dokumen kerja sama] </pre>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Keterangan:</p> <p>a. Calon mitra/Dekan/Kepala Pusat Studi mengajukan surat permohonan ditujukan kepada Rektor</p> <p>b. Rektor memberikan disposisi kepada DKAUI, selanjutnya DKAUI dan/atau unit kerja terkait melakukan penilaian kepada calon mitra. Jika disetujui, dilanjutkan dengan pembahasan draft dokumen kerja sama. Jika tidak disetujui, DKAUI akan memberikan surat balasan kepada mitra.</p> <p>c. Pembahasan dan negosiasi draft dokumen kerja sama.</p> <p>d. Pengesahan naskah perjanjian kerja sama</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian maksimal 20 (dua puluh) hari kerja
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Naskah perjanjian kerja sama
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Wakil Rektor Bidang Kerja Sama dan Alumni Direktorat Kemitraan, Alumni dan Urusan Internasional , Gedung Pusat UGM, Lantai 2 Sayap Selatan Bulaksumur, Yogyakarta.</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : +62 274 6491904 Email : admkak@ugm.ac.id Laman : aspirasi.ugm.ac.id</p> <p>c. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: SMS : 1708 Laman : lapor.go.id</p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.</p> <p>d. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>Gajah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada.</p> <p>e. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 2/SK/MWA/2015 tentang Struktur Organisasi Universitas Gadjah Mada.</p> <p>f. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 6/UN1.P/SK/HUKOR/2018 tentang Perubahan Kedelapan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<p>a. Telepon</p> <p>b. Internet</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Scanner</p> <p>f. Mesin fotokopi</p> <p>g. Alat tulis kantor</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Kemampuan menyusun naskah perjanjian kerja sama</p> <p>b. Kemampuan mereview naskah perjanjian kerja sama</p> <p>c. Kemampuan bernegosiasi</p>
4.	Pengawasan internal	<p>a. Wakil Rektor Bidang Kerja Sama dan Alumni</p> <p>b. Direktur Kemitraan, Alumni, dan Urusan Internasional</p>
5.	Jumlah pelaksana	Administrasi : 2 (dua) orang dari DKAUI dan 2 (dua) orang dari Kantor Hukor
6.	Jaminan pelayanan	Mitra mendapatkan mendapatkan haknya sesuai dengan yang tertuang dalam perjanjian kerja sama yang disepakati para pihak
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan kerja sama dengan unit-unit di UGM selama masa perjanjian kerja sama masih berlaku
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

5. PERMOHONAN SEWA MENYEWA BARANG MILIK UNIVERSITAS

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Individu (perorangan)</p> <p>1) Surat Permohonan</p> <p>2) Fotocopi KTP</p> <p>3) Fotocopi NPWP (jika ada)</p>

No.	Komponen	Uraian
		b. Perusahaan/Organisasi/BUMN/BUMD 1) Surat Permohonan 2) Fotocopi NPWP
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Penyewa mengajukan surat permohonan ditujukan kepada Wakil Rektor Bidang Sumber Daya Manusia dan Aset Jika permohonan disetujui akan disampaikan penawaran harga kepada Mitra, jika tidak disetujui akan diberitahukan melalui surat pemberitahuan kepada Mitra. Melakukan negosiasi harga jika setuju dilanjutkan dengan membuat draf perjanjian sewa menyewa jika tidak setuju akan terjadi pembatalan sewa Setelah perjanjian ditandatangani Mitra melakukan pembayaran sewa

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian dilaksanakan paling cepat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan
4.	Biaya/tarif	Biaya administrasi pelayanan gratis, kecuali biaya pengganti meterai jika penyewa secara individu dan dilakukan secara kolektif
5.	Produk pelayanan	Perjanjian sewa aset
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Wakil Rektor Bidang Sumber Daya Manusia dan Aset atau Wakil Rektor Bidang Kerja Sama dan Alumni Direktorat Kemitraan, Alumni dan Urusan Internasional , Gedung Pusat UGM, Lantai 2 Sayap Selatan Bulaksumur, Yogyakarta.</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : +62 274 6491904 Email : admkak@ugm.ac.id Laman : aspirasi.ugm.ac.id</p> <p>c. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: SMS : 1708 Laman : lapor.go.id</p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.</p> <p>d. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada.</p> <p>e. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 2/SK/MWA/2015 tentang Struktur Organisasi Universitas Gadjah Mada.</p> <p>f. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada</p>

No.	Komponen	Uraian
		<p>sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 6/UN1.P/SK/HUKOR/2018 tentang Perubahan Kedelapan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Telepon b. Internet c. Komputer d. Printer e. Scanner f. Mesin fotokopi g. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menghitung harga sewa b. Kemampuan menyusun perjanjian sewa menyewa c. Kemampuan bernegosiasi
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepala Seksi Pengelolaan Administrasi Kerja Sama b. Kepala Seksi Pendayagunaan Pemanfaatan dan Wasdal
5.	Jumlah pelaksana	Administrasi : 2 (dua) orang dari DKAUI dan Direktorat Aset
6.	Jaminan pelayanan	Penyewa mendapatkan hak pakai sesuai dengan yang tertuang dalam perjanjian sewa menyewa yang disepakati para pihak
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Jaminan penggunaan objek sewa selama masa sewa berlangsung
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

6. PENGAJUAN TEMA KULIAH KERJA NYATA OLEH MITRA

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Masyarakat/Desa/Camat/Kabupaten melalui pemerintah wilayah setempat (minimal kabupaten), Kementerian, BUMN, Perusahaan Swasta, Lembaga mitra dalam dan luar negeri.</p> <p>b. Memiliki akun email yang aktif untuk mendaftar secara online melalui http://mitra.simaster.ugm.ac.id dan mengisi formulir secara online serta mengunggah dokumen surat pengajuan lokasi dan tema.</p>
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<p>Keterangan:</p> <p>a. Mitra login melalui website www.mitra.simaster.ugm.ac.id</p> <p>b. Jika belum memiliki akun, mitra harus membuat akun terlebih dahulu</p>

No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> c. Mitra melakukan verifikasi akun d. Mitra melakukan login dengan username dan password yang dikirimkan melalui email yang didaftarkan e. Mitra memilih periode kkn dan lokasi kkn f. Mitra mengunggah proposal mitra (berisi surat permohonan pengajuan lokasi yang lengkap dan dapat disertai proposal/informasi mengenai kondisi dan kebutuhan pengembangan) g. Prosedur pendaftaran online selesai b. Pengelola KKN melakukan evaluasi dan koordinasi dengan Kasubdit KKN dan Direktur DPkM. c. Direktur DPkM menyetujui/menolak usulan lokasi dan tema KKN. d. Pengelola KKN menanggapi permohonan mitra dengan surat/email atau telpon.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lama 14 (empat belas) hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Proses pengajuan dan biaya administrasi pelayanan tidak dipungut biaya/gratis.
5.	Produk pelayanan	Daftar Usulan Calon Tema dan Lokasi KKN
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan ke Sub Direktorat KKN, Direktorat Pengabdian kepada Masyarakat UGM : Alamat : Jl. Pancasila, Bulaksumur Blok G-7, Yogyakarta 55281 Telepon : +62 274 552432 Fax : +62 274 552432 Email : kkn@ugm.ac.id Laman : https://aspirasi.ugm.ac.id/; http://kkn.ugm.ac.id b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung datang ke Direktorat Pengabdian kepada Masyarakat pada hari dan jam kerja sebagai berikut: Senin – Kamis : Pkl 08.00 – 16.00 WIB Jumat : Pkl 08.00 – 16.00 WIB

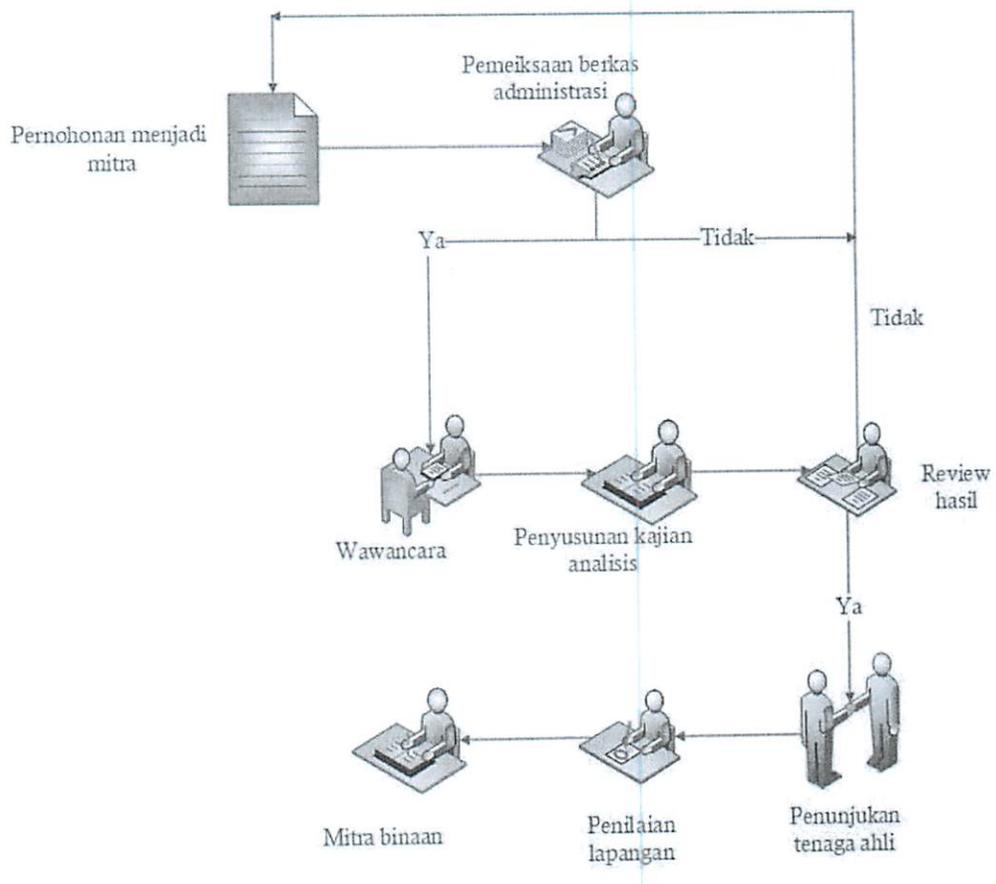
B. Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (*Manufacturing*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. d. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola

No.	Komponen	Uraian
		<p>(Governance) Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (Governance) Universitas Gadjah Mada.</p> <p>e. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 2/SK/MWA/2015 tentang Struktur Organisasi Universitas Gadjah Mada.</p> <p>f. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 6/UN1.P/SK/HUKOR/2018 tentang Perubahan Kedelapan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada.</p>
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Telepon b. Fax c. Internet dan server d. Sistem aplikasi e. Komputer f. Printer g. Scanner h. Mesin fotokopi i. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kemampuan menguasai dan memahami prosedur pengajuan usulan lokasi secara langsung maupun online. b. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan internet. c. Kemampuan komunikasi yang baik. d. Kemampuan memberikan layanan prima.
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Wakil Rektor Bidang Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat b. Direktorat Pengabdian kepada Masyarakat
5.	Jumlah pelaksana	<p>Pengelola : 3 (tiga) orang</p> <p>Administrasi : 2 (dua) orang</p>
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Tepat waktu b. Akurat c. Transparan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jaminan kerahasiaan dan keselamatan data b. Jaminan tidak menyalahgunakan data c. Jaminan keakuratan data
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

7. USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH MITRA BINAAN

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Fotokopi KTP Pemohon atau fotokopi akte/izin/surat keterangan dari desa atau pemerintah setempat terkait pendirian usaha
2.	Sistem mekanisme, dan prosedur	 <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> UMKM mengajukan permohonan menjadi Mitra Binaan. Pengelola akan memeriksa berkas kelengkapan administrasi. Jika berkas tidak memenuhi syarat maka akan dikembalikan ke pemohon, jika berkas dinyatakan lengkap dilanjutkan ke tahap selanjutnya. Pengelola akan melakukan wawancara. Pengelola akan menyusun kajian dan analisis. Pengelola mereview hasil kajian dan analisis. Jika hasil review tidak disetujui akan dikembalikan ke pemohon, jika hasil review pengajuan disetujui dilanjutkan ke tahap berikutnya. Pengelola akan menunjuk Tenaga Ahli yang sesuai dengan kebutuhan pemohon. Tenaga Ahli bersama Pengelola melakukan penilaian lapangan terkait permasalahan yang dihadapi pemohon. Tenaga Ahli memberikan rekomendasi kelayakan untuk ditindaklanjuti dengan kegiatan pelayanan, pendampingan, atau pembinaan. Pengelola menerima hasil rekomendasi kelayakan tindak lanjut permohonan dari Tenaga Ahli. Keputusan menjadi UMKM Mitra Binaan.

3.	Jangka waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian dilaksanakan paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Pejabat Pengelola UMKM (PP-UMKM) akan menyampaikan pemberitahuan yang berisikan informasi tindak lanjut kegiatan pelayanan, pendampingan, atau pembinaan terhadap UMKM, PP-UMKM dapat memperpanjang waktu paling lambat 5 (lima hari kerja)
4.	Biaya/tarif	Biaya administrasi pelayanan gratis.
5.	Produk pelayanan	Surat Keputusan sebagai Mitra Binaan UMKM.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	<p>a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Kepala Sub Direktorat Pemberdayaan Masyarakat Direktorat Pengabdian kepada Masyarakat UGM, Jl. Pancasila No. 1 Bulaksumur UGM, Yogyakarta 55281.</p> <p>b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui : Telepon : +62 274 552432 Email : dit.pengabdian@ugm.ac.id</p>

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

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada</p> <p>b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.</p> <p>c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi.</p> <p>d. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada.</p> <p>e. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 2/SK/MWA/2015 tentang Struktur Organisasi Universitas Gadjah Mada.</p> <p>f. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 6/UN1.P/SK/HUKOR/2018 tentang Perubahan Kedelapan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada.</p>
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<p>a. Formulir Profil UMKM</p> <p>b. Formulir Visitasi dan Rekomendasi</p> <p>c. Komputer</p> <p>d. Jaringan internet</p> <p>e. Printer</p>

		f. Scanner g. ATK h. Mobil i. Kamera
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami tentang layanan masyarakat yang bergerak dalam kegiatan UMKM. b. Memahami ruang lingkup kegiatan UMKM. c. Memiliki kemampuan menelaah permasalahan yang dihadapi UMKM. d. Memiliki kemampuan mengolah, menganalisis dan menyusun rekomendasi terhadap permasalahan yang dihadapi oleh UMKM; e. Kemampuan memberi layanan dengan komunikasi yang baik, jelas dan sistematis terhadap UMKM. f. Kemampuan menggunakan Microsoft Office dan Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan baik. g. Memiliki ketelitian dan kecermatan yang baik dalam menyusun rekomendasi.
4.	Pengawasan Internal	a. Direktur Pengabdian kepada Masyarakat b. Kepala Subdit Pemberdayaan Masyarakat
5.	Jumlah Pelaksana	a. Pengelola (3 Orang) b. Administrasi (1 Orang)
6.	Jaminan Pelayanan	Jaminan terlaksananya layanan UMKM Binaan yang tepat sasaran
7.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Dokumen <i>hard copy</i> dan <i>soft copy</i> diarsip oleh Kantor Direktorat Pengabdian kepada Masyarakat: 1. Sistem Pengelolaan Arsip Statis; dan 2. Sistem Informasi.

8. GRADUATE EMPLOYABILITY PROGRAM

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Surat Permohonan

No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	<div style="text-align: center;"> </div> <p>a. Surat Permohonan terkait informasi lowongan pekerjaan, <i>campus hiring</i>, <i>Direct Shopping</i>, maupun keikutsertaan dalam <i>Career Days</i> UGM oleh mitra ditujukan kepada Direktur/Pimpinan UGM dikirim melalui surat atau email.</p> <p>b. Jika disetujui oleh Direktur Kemitraan, Alumni, dan Urusan Internasional serta Kasubdit Hubungan Alumni, lanjut ke langkah selanjutnya. Jika tidak disetujui maka Tim <i>Graduate Employability Program</i> akan menginformasikan ke pemohon</p> <p>c. Jika disetujui, Tim <i>Graduate Employability Program</i> memproses sesuai dengan pengajuan permohonan yang disampaikan oleh mitra.</p> <p>d. Tim <i>Graduate Employability Program</i> akan mengirimkan dokumen Perjanjian Kerja Sama (PKS) <i>campus hiring</i> ke instansi/perusahaan untuk di tanda tangani pimpinan instansi/perusahaan mitra, dan menerbitkan <i>Invoice</i> sesuai Rencana Anggaran Biaya (RAB) yang disepakati, jika timbul biaya dalam rencana pelaksanaan kegiatan</p>
3.	Jangka waktu mulai Pelaksanaan	Waktu mulai pelaksanaan dilakukan 2 (dua) – 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima persetujuan/disposisi Direktur Kemitraan, Alumni, dan Urusan Internasional UGM.
4.	Biaya/tarif	Biaya administrasi pelayanan gratis, kecuali biaya –biaya yang timbul akibat permintaan penggunaan fasilitas di lingkungan civitas akademika UGM.

No.	Komponen	Uraian
5.	Produk pelayanan	a. Informasi kepada publik b. Fasilitasi kegiatan mitra
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	a. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) UGM Bagian Humas dan Protokol UGM, Gedung Pusat UGM, Lantai 1 Sayap Selatan Bulaksumur, Yogyakarta. b. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: Telepon : +62 274 6491936 Email : humas@ugm.ac.id Laman : aspirasi.ugm.ac.id c. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: SMS : 1708 Laman : lapor.go.id

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

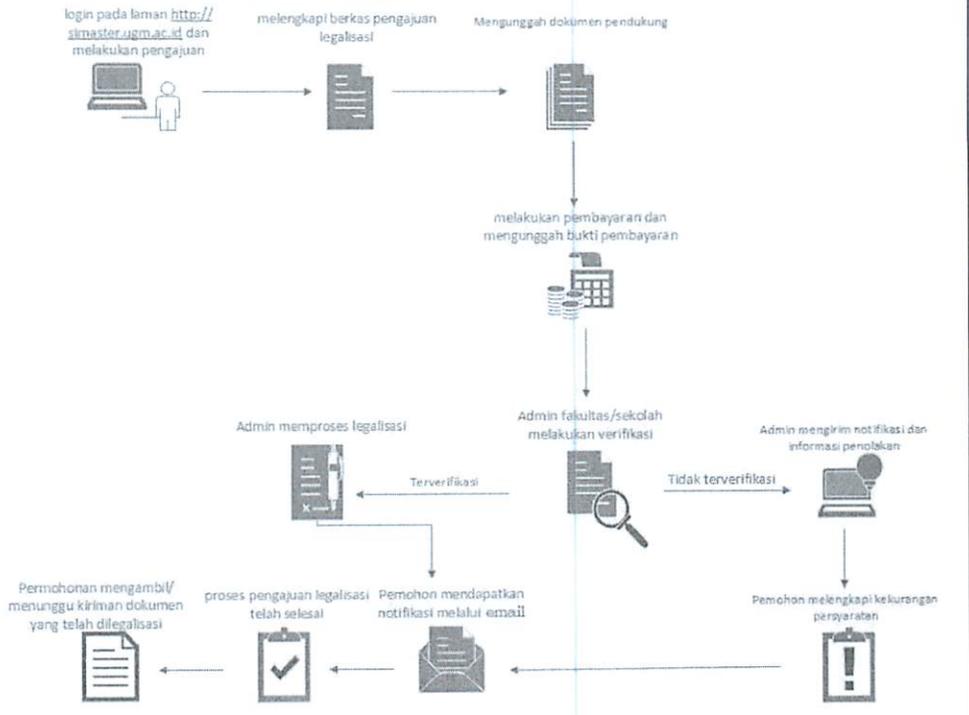
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	a. Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Statuta Universitas Gadjah Mada b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. c. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi. d. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 1 Tahun 2018 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 4/SK/MWA/2014 tentang Organisasi dan Tata Kelola (<i>Governance</i>) Universitas Gadjah Mada. e. Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Gadjah Mada Nomor 2/SK/MWA/2015 tentang Struktur Organisasi Universitas Gadjah Mada. f. Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 6/UN1.P/SK/HUKOR/2018 tentang Perubahan Kedelapan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada.
2.	Sarana, prasarana,	a. Telepon b. Internet

No.	Komponen	Uraian
	dan/atau fasilitas	c. Komputer d. Printer e. Scanner f. Mesin fotokopi g. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Memahami konsep <i>legal drafting</i> . b. Memiliki kemampuan menyusun program kerja; c. Memiliki kemampuan manajemen organisasi; d. Kemampuan Bahasa Indonesia dan bahasa Inggris dengan baik dan benar; e. Kemampuan mengorganisir acara secara keseluruhan; f. Dapat bekerja dengan tim; g. Kemampuan menggunakan Microsoft Office dan Teknologi Informasi dan Komunikasi dengan baik. h. Memiliki ketelitian dan kecermatan yang baik dalam menyusun rancangan program kerja.
4.	Pengawasan internal	a. Direktur Kemitraan, Alumni dan Urusan Internasional b. Kepala Bagian Humas dan Protokol UGM
5.	Jumlah pelaksana	Pengelola : 1 (satu) orang Administrasi : 2 (dua) orang
6.	Jaminan pelayanan	Pemohon sosialisasi informasi memperoleh pelayanan sesuai yang diinginkan. Apabila informasi publik yang ingin disosialisasikan tidak disetujui, Kantor Alumni UGM memberikan jawaban tidak dapat memenuhi permintaan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Jaminan penyebaran informasi yang sesuai permintaan b. Jaminan tidak menyalahgunakan informasi yang didapat
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

9. LEGALISASI ONLINE

A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon: a. Lulusan program diploma, sarjana, profesi, dan pascasarjana Universitas Gadjah Mada b. Memiliki ijazah asli dan transkrip nilai c. Memiliki akun email ugm.ac.id
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	

No.	Komponen	Uraian
		 <p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Pemohon <i>login</i> melalui laman http://simaster.ugm.ac.id dan melakukan pengajuan legalisasi b. Pemohon melengkapi berkas pengajuan legalisasi c. Pemohon mengunggah dokumen pendukung (scan ijazah asli atau transkrip nilai) d. Pemohon melakukan pembayaran dan mengunggah bukti pembayaran. e. Admin layanan legalisasi <i>online</i> fakultas/sekolah melakukan verifikasi. f. Admin memproses legalisasi terhadap dokumen yang terverifikasi. g. Pemohon mendapatkan notifikasi melalui email mengenai proses pengajuan legalisasi. h. Admin memberitahukan informasi terhadap berkas yang tidak terverifikasi. Dalam hal: <ol style="list-style-type: none"> 1) berkas terverifikasi dan disetujui, Pemohon menunggu notifikasi bahwa proses pengajuan legalisasi sudah selesai. 2) berkas tidak disetujui. <ol style="list-style-type: none"> a) Pemohon mendapatkan notifikasi dan informasi mengenai penolakan pengajuan. b) Pemohon melengkapi kekurangan persyaratan melalui akun pendaftaran. c) Pemohon menunggu notifikasi bahwa proses pengajuan legalisasi sudah selesai i. Pemohon mengambil/menerima dokumen yang sudah dilegalisasi.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Jangka waktu pelayanan selama 7-14 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tarif mengikuti kebijakan yang berlaku pada masing-masing Fakultas/Sekolah

No.	Komponen	Uraian
		Universitas Gadjah Mada Nomor 6/UN1.P/SK/HUKOR/2018 tentang Perubahan Kedelapan Peraturan Rektor Universitas Gadjah Mada Nomor 1/P/SK/HT/2015 tentang Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Organisasi di lingkungan Universitas Gadjah Mada.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	a. Ruang ber-AC b. Telpon c. Faksimile d. Komputer e. Internet f. Printer g. Scanner h. Alat tulis kantor
3.	Kompetensi Pelaksana	a. Kemampuan menjalankan aplikasi perkantoran dan internet b. Kemampuan berkomunikasi yang baik
4.	Pengawasan internal	a. WRKSA b. Fakultas/Sekolah c. Direktorat Kemitraan, Alumni, dan Urusan Internasional
5.	Jumlah pelaksana	Pengelola : 2 (dua) orang Administrasi : 20 (dua puluh) orang
6.	Jaminan pelayanan	Layanan diberikan secara transparan, terbuka, dan tepat waktu
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	a. Jaminan kerahasiaan dan keselamatan data; b. Jaminan tidak menyalahgunakan data; dan c. Jaminan keakuratan data.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Rektor,



Prof. Ir. Panut Mulyono, M.Eng., D.Eng.

1 14 12m