

2A. 120

# KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

## UNIVERSITAS TERBUKA

Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418

Telepon: 021-7490941 (Hunting)

Faksimile: 021-7490147 (Bagian Umum), 021-7434290 (Sekretaris Rektor)

Laman: www.ut.ac.id



### PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA NOMOR : 122 TAHUN 2017

#### TENTANG

#### PENETAPAN STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS TERBUKA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA,

- Menimbang :
- a. bahwa dengan Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 59 Tahun 2016 telah ditetapkan Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
  - b. bahwa Pasal 9 huruf a Peraturan Menteri sebagaimana tersebut pada huruf a di atas, menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di perguruan tinggi negeri di Kementerian ditetapkan oleh pemimpin perguruan tinggi negeri;
  - c. bahwa sebagai tindak lanjut dari ketentuan Pasal 9 huruf a tersebut pada huruf b di atas, dan 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, Universitas Terbuka sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan;
  - d. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud pada huruf a, huruf b, dan huruf c tersebut di atas, dipandang perlu ditetapkan Peraturan Rektor Universitas Terbuka tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Universitas Terbuka;
- Mengingat :
- 1. Undang-Undang Republik Indonesia:
    - a. Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
    - b. Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
    - c. Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;

2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia:
  - a. Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
  - b. Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2015 tentang Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia:
  - a. Nomor 41 Tahun 1984 tentang Pendirian Universitas Terbuka;
  - b. Nomor 10 Tahun 1991 tentang Pencabutan Keputusan Presiden tentang Susunan Organisasi Universitas/Institut Negeri;
  - c. Nomor 121/P/2014 tentang Pembentukan Kementerian dan Pengangkatan Menteri Kabinet Kerja Periode 2014-2019;
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 109 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Jarak Jauh pada Pendidikan Tinggi;
6. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia:
  - a. Nomor 13 Tahun 2015 tentang Rencana Strategis Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Tahun 2015-2019;
  - b. Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi;
  - c. Nomor 16 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Terbuka;
  - d. Nomor 84 Tahun 2017 tentang Statuta Universitas Terbuka;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
8. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 0564/U/1991 tentang Pendidikan Tinggi Jarak Jauh;
9. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 268/KMK.05/2011 tentang Penetapan Universitas Terbuka pada Kementerian Pendidikan Nasional sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
10. Keputusan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 339/M/KPT.KP/2017 tentang Pengangkatan Prof. Drs. Ojat Darajat, M.Bus., Ph.D sebagai Rektor Universitas Terbuka Periode Tahun 2017-2021;

## MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA  
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI LINGKUNGAN  
UNIVERSITAS TERBUKA.

### Pasal 1

Standar Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan eksternal dan/atau internal sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk kepentingan para pemangku kepentingan atas jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh Universitas Terbuka.

### Pasal 2

Standar Pelayanan disusun guna memberikan kepastian pelayanan terhadap persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, dan jangka waktu penyelesaian.

### Pasal 3

Standar Pelayanan sebagai acuan bagi seluruh unit kerja di lingkungan Universitas Terbuka dalam rangka pelaksanaan pelayanan, sebagaimana tercantum pada Lampiran Peraturan ini.

### Pasal 4

(1) Jenis Standar Pelayanan terdiri dari:

- a. Standar Pelayanan Informasi Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru.
- b. Standar Pelayanan Pembelian Bahan Ajar Universitas Terbuka.
- c. Standar Pelayanan Alih Kredit.
- d. Standar Pelayanan Legalisir Ijazah.
- e. Standar Pelayanan Informasi Publik.
- f. Standar Pelayanan Verifikasi Ijazah.
- g. Standar Pelayanan Perpustakaan.

(2) Tujuh jenis Standar Pelayanan sebagaimana tersebut pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Rektor ini.

### Pasal 5

Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 wajib dilaksanakan oleh Universitas Terbuka dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja oleh pimpinan, aparat pengawas, dan masyarakat pengguna.

Pasal 6

Hal-hal yang belum diatur dalam Peraturan ini, bila perlu akan ditetapkan dalam ketentuan tersendiri.

Pasal 7

Keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Tangerang Selatan  
Pada tanggal : 12 Desember 2017

REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA,



OJAT DAROJAT

NIP 196610261991031001



LAMPIRAN I  
PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS  
TERBUKA NOMOR           TAHUN 2017  
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN UNIVERSITAS  
TERBUKA.

**STANDAR PELAYANAN INFORMASI  
PENDAFTARAN CALON MAHASISWA BARU**

1. STANDAR PELAYANAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN  
(*SERVICE DELIVERY*)

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|-----|---------------------------------|---|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | <p>Calon mahasiswa baru harus:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berijazah minimal SMA atau sederajat.</li> <li>2. Datang di Kantor Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT);</li> <li>3. Membawa foto kopi ijazah yang sudah dilegalisasi oleh pejabat berwenang;</li> <li>4. Mengisi Formulir Data Pribadi (F-1E);</li> <li>5. Mengisi formulir Surat Pernyataan Kebenaran Data dan Keabsahan Dokumen;</li> <li>6. Menyerahkan pas foto ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar, dengan ketentuan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Wajah menghadap ke depan dan terlihat jelas.</li> <li>2) Tidak memakai kaca mata.</li> <li>3) Tidak memakai penutup kepala, bagi calon mahasiswa pria.</li> <li>4) Tidak memakai penutup wajah.</li> </ol> </li> <li>7. Mengisi Formulir Pas Foto dan Tanda Tangan Mahasiswa</li> </ol> |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>Pendaftaran calon mahasiswa baru dilakukan melalui tiga cara, yakni datang ke kantor Unit Program Belajar Jarak Jauh UT (UPBJJ-UT) yang terdekat, lokasi registrasi keliling terdekat dan melalui sistem registrasi online.</p> <p><i>a. Registrasi di Kantor UPBJJ-UT dan registrasi keliling:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyiapkan dokumen berupa foto kopi ijazah yang sudah dilegalisasi pejabat berwenang dan pas foto ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar.</li> <li>2. Calon mahasiswa melakukan pengisian formulir</li> </ol>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>data pribadi (F-1E); formulir pernyataan kebenaran data dan keabsahan dokumen; dan formulir foto serta tanda tangan.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Menyerahkan semua dokumen dan formulir yang telah diisi kepada petugas pendaftaran, dan memilih layanan sistem paket semester (SIPAS) atau Non SIPAS.</li> <li>4. Memeriksa Lembar Data Pribadi (LDP) dan Lembar Informasi Pembayaran Registrasi (LIP-R) yang telah diterimanya dari petugas pendaftaran.</li> <li>5. Melakukan pembayaran uang kuliah. Pembayaran uang kuliah tersebut dapat dilakukan melalui:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Kantor bank BRI/BTN/Mandiri dengan membawa LIP-R</li> <li>b) Alfa Group (Alfamidi/Alfamart/Lawson/Dan+Dan)</li> <li>c) ATM bank BRI/BTN/Mandiri.</li> <li>d) Internet banking Bank Mandiri</li> <li>e) sms banking Bank BTN/Bank Mandiri</li> <li>f) Kartudebet Bank BRI/Bank Mandiri</li> </ol> </li> </ol> <p><i>b. Registrasi Online</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyiapkan dokumen yang sudah dipindai (<i>scan</i>) berupa foto kopi ijazah yang sudah dilegalisasi pejabat berwenang dan pas foto ukuran 2x3</li> <li>2. Mengakses laman <a href="https://sia.ut.ac.id/">https://sia.ut.ac.id/</a></li> <li>3. Melakukan proses registrasi akun (<i>account</i>) bagi calon mahasiswa baru. Bagi mahasiswa lama, registrasi account dilakukan dengan melakukan aktivasi akun Nomor Induk Mahasiswa (NIM)</li> </ol> <p><i>Bagi Calon Mahasiswa Baru</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setelah proses registrasi akun, sistem akan mengirimkan “link verifikasi” ke e-mail calon mahasiswa dan calon mahasiswa mengklik link tersebut</li> <li>2. Calon mahasiswa (<i>user</i>) dapat mengakses dan melakukan aktivitas registrasi di dalam sistem</li> <li>3. Calon mahasiswa dapat mengakses panduan</li> </ol> |
|--|--|---|

| NO. | KOMPONEN | URAIAN   |
|-----|----------|--|
|     |          | <p>registrasi online melalui link <a href="https://sia.ut.ac.id/panduan">https://sia.ut.ac.id/panduan</a></p> <p><i>Bagi Mahasiswa Lama</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagi mahasiswa lama yang sudah tercatat di sistem SRO baru, mahasiswa melakukan proses aktivasi akun, melakukan proses login, dan selanjutnya dapat mengakses dan melakukan aktivitas registrasi di dalam sistem</li> <li>2. Bagi mahasiswa lama yang belum tercatat di sistem SRO baru, mahasiswa melakukan aktivasi akun, selanjutnya sistem menampilkan "Home" aplikasi dan tidak perlu melakukan proses login kembali</li> </ol> |

**UNIVERSITAS TERBUKA** **1500024 Halo UT**

## Pendaftaran Calon Mahasiswa

**BIAYA**  
Rp. 36.000 /sks  
Rp. 51.000/sks

### Registrasi Onsite

- 1 Mahasiswa datang ke kantor UPBJJ atau mobil registrasi keliling
- 2 Foto kopi ijazah terlegalisir dan foto 2x3 2 lembar
- 3 Pengisian formulir
- 4 Menyerahkan dokumen dan memilih sistem paket semester SIPAS atau NON SIPAS
- 5 Petugas pendaftaran memeriksa LDP dan LIP-R
- 6 Melakukan pembayaran uang kuliah

Jangka waktu 1 hari kerja setelah pelunasan biaya kuliah

mandiri Bank @ BTN BANK BRI Altamart

### Registrasi Online

- 1 Mengakses panduan registrasi online di <https://sia.ut.ac.id/panduan>
- 2 Scan ijazah terlegalisir dan foto 2x3 2 lembar
- 3 Mengakses laman <https://sia.ut.ac.id/>
- 4 Melakukan proses registrasi akun
- 5 Klik link verifikasi pada email
- 6 Calon mahasiswa melakukan registrasi pada sistem

Jangka waktu 2 hari kerja setelah pelunasan biaya kuliah

**Contact Center Halo-UT**  
Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418 - Indonesia  
Telp. 1500024, Faks. (021) 80639333, SMS 08119050024, Email [hallo-ut@ut.ac.id](mailto:hallo-ut@ut.ac.id)  
@univterbuka linkedin.com/edu/universitas-terbuka-13307 google.com/+univterbuka  
[www.ut.ac.id](http://www.ut.ac.id) [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id)

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Penyelesaian layanan pendaftaran calon mahasiswa baru melalui sistem registrasi <i>online</i>, diselesaikan dalam waktu dua hari kerja setelah pemohon melakukan pembayaran layanan.</li> <li>▪ Penyelesaian layanan pendaftaran calon mahasiswa baru di kantor UPBJJ-UT, diselesaikan dalam waktu satu hari kerja setelah pemohon melakukan pembayaran layanan.</li> </ul>  |
| 4.  | Biaya/tarif                              | UT menganut sistem uang kuliah tunggal, dengan tarif sesuai Katalog UT yang berlaku.  |
| 5.  | Produk pelayanan                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kartu mahasiswa sementara melalui sistem registrasi online</li> <li>2. Kartu mahasiswa elektronik (KTM-e) diterbitkan di kantor UPBJJ-UT</li> </ol>   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Contact center</i> UT dengan berbagai media komunikasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alamat Surat: Universitas Terbuka, Up. Hallo-UT, Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418, Banten- Indonesia</li> <li>▪ Laman <a href="http://hallo-ut.ut.ac.id">http://hallo-ut.ut.ac.id</a></li> <li>▪ Telepon: Hallo-UT 1500024 (tambahkan awalan 021 jika terkendala, awalan +6221 jika dari luar negeri)</li> <li>▪ SMS : 08119050024</li> <li>▪ Faks : (021) 80639333</li> <li>▪ Email: <a href="mailto:hallo-ut@ut.ac.id">hallo-ut@ut.ac.id</a></li> <li>▪ Facebook: <a href="https://www.facebook.com/UnivTerbuka">https://www.facebook.com/UnivTerbuka</a></li> <li>▪ Twitter: <a href="https://twitter.com/univterbuka">https://twitter.com/univterbuka</a></li> <li>▪ Google Plus: <a href="https://plus.google.com/+univterbuka">https://plus.google.com/+univterbuka</a></li> <li>▪ LinkedIn: <a href="https://www.linkedin.com/school/universitas-terbuka">https://www.linkedin.com/school/universitas-terbuka</a></li> <li>▪ Instagram: <a href="https://www.instagram.com/univterbuka">https://www.instagram.com/univterbuka</a></li> </ul> </li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui pelayanan mahasiswa (PELMA) di kantor UT Pusat atau UPBJJ-UT</li> <li>3. Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> |

2. STANDAR PELAYANAN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN  
(MANUFACTURING)

| NO | KOMPONEN                              | URAIAN   |
|----|---------------------------------------|--|
| 1. | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SK Rektor Nomor 112/J31/KEP/2005 tentang tugas pokok dan fungsi unit kerja di lingkungan UT</li> <li>2. SK Rektor No 2184 Tahun 2012 tentang Penggunaan Pedoman Sistem Jaminan Kualitas di Lingkungan Universitas Terbuka</li> </ol>   |
| 2. | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu;</li> <li>2. Komputer atau laptop dengan akses internet;</li> <li>3. Sistem Informasi Registrasi;</li> <li>4. Ruang penyimpanan dokumen;</li> <li>5. <i>Printer</i>;</li> <li>6. Telepon;</li> <li>7. Alat tulis;</li> <li>8. Formulir Registrasi;</li> <li>9. Formulir pernyataan kebenaran data dan keabsahan dokumen</li> <li>10. Formulir foto, tanda tangan dan sidik jari</li> <li>11. Lembar Data Pribadi (LDP)</li> <li>12. Katalog UT yang berlaku</li> <li>13. Blanko Kartu Tanda Mahasiswa Elektronik</li> <li>14. Kamera Foto</li> <li>15. Mobil registrasi keliling</li> <li>16. Mesin electronic data capture (EDC)</li> </ol> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki kemampuan Teknologi Informasi dan Komunikasi</li> <li>2. SDM yang memiliki pengetahuan dan ketelitian dalam memverifikasi dokumen</li> <li>3. SDM yang memiliki tanggungjawab, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi</li> </ol>  |
| 4. | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi oleh Kepala UPBJJ-UT</li> <li>2. Supervisi oleh Koordinator Registrasi dan Ujian UPBJJ-UT</li> </ol>   |
| 5. | Jumlah pelaksana                      | Minimal 4 orang di setiap UPBJJ-UT   |
| 6. | Jaminan pelayanan                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperoleh pelayanan tepat waktu</li> <li>2. Memperoleh pelayanan sesuai dengan permohonan layanan</li> </ol>  |



| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Kerahasiaan data<br>2. Dokumen yang diberikan dijamin keabsahannya   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA,



OJAT DAROJAT

NIP 196610261991031001

LAMPIRAN II  
PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS  
TERBUKA NOMOR           TAHUN 2017  
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN UNIVERSITAS  
TERBUKA.


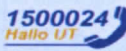

**STANDAR PELAYANAN  
PEMBELIAN BAHAN AJAR UNIVERSITAS TERBUKA**

1. STANDAR PELAYANAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | Memiliki alat komunikasi yang terkoneksi dengan internet   |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>Informasi pembelian bahan ajar Bahan Ajar Cetak dapat diperoleh melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buka Browser yang ada di komputer atau laptop (disarankan menggunakan Mozilla Firefox/Google Chrome).</li> <li>2. Ketikkan alamat url <a href="http://tbo.karunika.co.id">http://tbo.karunika.co.id</a> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bagi yang belum terdaftar, lakukan aktivasi pendaftaran terlebih dahulu yang tersedia di halaman depan Toko Buku Online (TBO) dengan mengklik tulisan Registrasi. Isikan data lengkap yang disediakan pada form. Setelah itu email aktivasi akan dikirimkan ke alamat email sebagai notifikasi keanggotaan. Bukalah email notifikasi tersebut kurang dari 24 jam. Lewat jangka waktu itu, keanggotaan Anda dianggap kadaluarsa.</li> <li>b. Bagi yang sudah mendaftar, isikan <i>username</i> dan <i>password</i> pada kolom yang tersedia Klik gambar "Go" yang terdapat pada halaman depan TBO.</li> </ol> </li> <li>3. Pilihlah bahan ajar yang diinginkan dengan cara berikut. Masukkan HURUF PERTAMA dari Kode Matakuliah yang diinginkan atau gunakan fasilitas kolom pencarian untuk memudahkan pembelian buku. Klik tombol "Beli Buku". Ulangi langkah tersebut untuk pembelian lebih dari satu kode bahan ajar mata kuliah</li> <li>4. Klik tombol "<i>Preview Order</i>" untuk melanjutkan proses dengan memilih metode pengiriman dan metode pembayaran yang Anda lakukan pada form ceklist yang telah disediakan.</li> </ol> |



| NO. | KOMPONEN | URAIAN  |
|-----|----------|---|
|     |          | <p>5. Klik Tombol "<i>Chek out</i>" dan klik OK. Pada tahap ini pembelian sudah dilakukan, sebuah email konfirmasi pesanan dan nomor <i>Billing</i> telah dikirimkan melalui email.</p> <p>6. Cek email Anda dan catat nomor <i>Billing</i> dan cetaklah data pembelian untuk memudahkan pembayaran di Bank serta jumlah yang harus Anda bayarkan.</p> <p>7. Saat melakukan pembayaran di bank, cantumkan <i>Billing</i> untuk memudahkan proses pengecekan pembayaran. Pada tahap ini, jika dalam jangka waktu 3 hari dari proses order pembayaran tidak dilakukan, maka secara otomatis order dianggap batal dan data order akan terhapus.</p> <p>8. Konfirmasikan pembayaran Anda pada kolom yang telah disediakan pada email yang telah dikirimkan bersama notifikasi order atau bisa langsung menghubungi karunika melalui email karunika@ut.ac.id, tbo@ut.ac.id, telp ke 021-(74715065, 74714787, 7490941 ext: 1025 Fax :74715236).</p> |

| NO. | KOMPONEN  | URAIAN  |
|-----|---|---|
|     |  | <div style="text-align: right;">  </div> <h2 style="text-align: center;">Pembelian Bahan Ajar Cetak</h2>  <ol style="list-style-type: none"> <li> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 10px;">1</div> <div> <p><b>Buka layanan internet</b></p> </div> </div> </li> <li> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 10px;">2</div> <div> <p><b>Mengakses laman <a href="http://tbo.karunika.co.id">http://tbo.karunika.co.id</a></b></p> <p>Bagi yang belum terdaftar, melakukan registrasi account</p> <p>Bagi yang sudah terdaftar, isi username dan password</p> </div> </div> </li> <li> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 40px; height: 40px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 10px;">3</div> <div> <p><b>Pilih bahan ajar yang diinginkan</b></p> <p>Klik tombol "Beli Buku"</p> <p>Klik tombol "Preview Order"</p> <p>Klik tombol "Check Out" dan "OK"</p> <p>Menerima LIP melalui email</p> <p>Lakukan pembayaran</p> <p>Konfirmasi pembayaran</p> </div> </div> </li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>Contact Center Halo-UT</b><br/>         Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418 - Indonesia<br/>         Telp. 1500024, Faks. (021) 80639333, SMS 08119050024, Email <a href="mailto:hallo-ut@ut.ac.id">hallo-ut@ut.ac.id</a><br/> <a href="#">f</a> <a href="#">t</a> <a href="#">i</a> <a href="#">@univterbuka</a> <a href="https://www.linkedin.com/edu/universitas-terbuka-13307">in linkedin.com/edu/universitas-terbuka-13307</a> <a href="https://www.google.com/+univterbuka">G+ google.com/+univterbuka</a><br/> <a href="http://www.ut.ac.id">www.ut.ac.id</a> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian   | Lembar Informasi Pembayaran dapat diperoleh secara langsung melalui email setelah klik tombol "Check out" dan klik "OK".  |
| 4.  | Biaya/Tarif   | Harga Bahan Ajar Cetak sesuai dengan harga yang tercantum dalam aplikasi Toko Buku <i>Online</i> (TBO).   |
| 5.  | Produk Layanan  | Konfirmasi pesanan dan nomor <i>billing</i> melalui email   |
| 6.  | Penanganan pengaduan,   | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui:  |



| NO. | KOMPONEN           | URAIAN   |
|-----|--------------------|--|
|     | saran, dan masukan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contact center UT dengan berbagai media komunikasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alamat Surat: Universitas Terbuka, Up. Hallo-UT, Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418, Banten – Indonesia</li> <li>▪ Laman <a href="http://hallo-ut.ut.ac.id">http://hallo-ut.ut.ac.id</a></li> <li>▪ Telepon: Hallo-UT 1500024 (tambahkan awalan 021 jika terkendala, awalan +6221 jika dari luar negeri)</li> <li>▪ SMS : 08119050024</li> <li>▪ Faks: (021) 80639333</li> <li>▪ Email: <a href="mailto:hallo-ut@ut.ac.id">hallo-ut@ut.ac.id</a></li> <li>▪ Facebook: <a href="https://www.facebook.com/UnivTerbuka">https://www.facebook.com/UnivTerbuka</a></li> <li>▪ Twitter: <a href="https://twitter.com/UnivTerbuka">https://twitter.com/UnivTerbuka</a></li> <li>▪ Google Plus: <a href="https://plus.google.com/+univterbuka">https://plus.google.com/+univterbuka</a></li> <li>▪ LinkedIn: <a href="https://www.linkedin.com/school/universitas-terbuka">https://www.linkedin.com/school/universitas-terbuka</a></li> <li>▪ Instagram: <a href="https://www.instagram.com/univterbuka">https://www.instagram.com/univterbuka</a></li> </ul> </li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui pelayanan mahasiswa (PELMA) di kantor UT Pusat atau UPBJJ-UT</li> <li>3. Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> |

## 2. STANDAR PELAYANAN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

| NO | KOMPONEN           | URAIAN  |
|----|--------------------|---|
| 1. | Dasar Hukum        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Rektor Nomor 2 Tahun 2017 tentang Harga Jual Bahan Ajar UT kepada Pihak Ketiga</li> <li>2. SK Rektor Nomor 112/J31/KEP/2005 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Unit Kerja di Lingkungan UT</li> <li>3. SK Rektor No 2184 Tahun 2012 tentang Penggunaan Pedoman Sistem Jaminan Kualitas di Lingkungan Universitas Terbuka</li> </ol> |
| 2. | Sarana, prasarana, | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang ber-AC, meja, dan kursi</li> <li>2. Komputer atau laptop dengan akses internet</li> </ol>   |

| NO | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|----|--|---|
|    | dan/atau fasilitas                         | 3. Sistem Informasi pembelian bahan ajar<br>4. Ruang penyimpanan dokumen<br>5. Printer<br>6. Telepon  |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | 1. SDM yang memiliki pengetahuan dan ketelitian dalam memasukkan informasi Bahan Ajar Cetak dan Bahan Ajar Digital;<br>2. SDM yang memiliki tanggungjawab, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi. |
| 4. | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi dari LPPMP (Lembaga Pengembangan dan Penjaminan Mutu Pendidikan)<br>2. Supervisi dari BAKP (Biro Akademik, Kemahasiswaan, dan Perencanaan)   |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | minimal 2 orang   |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | 1. Memperoleh pelayanan tepat waktu<br>2. Memperoleh konfirmasi pesanan bahan ajar  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Kerahasiaan data<br>2. Dokumen yang diberikan dijamin keabsahannya   |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.   |

REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA,



OJAT DAROJAT

NIP 196610261991031001



LAMPIRAN III  
PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS  
TERBUKA NOMOR           TAHUN 2017  
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN UNIVERSITAS  
TERBUKA.

**STANDAR PELAYANAN ALIH KREDIT**

1. STANDAR PELAYANAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| NO. | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|-----|---------------------------------|--|
| 1.  | Persyaratan Pelayanan           | 1. Telah menjadi mahasiswa Universitas Terbuka<br>2. Mengajukan permohonan melampirkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Fotokopi transkrip yang telah dilegalisasi.</li> <li>b) Daftar nilai hasil ujian negara (bila dari perguruan tinggi swasta) dan dilegalisasi.</li> <li>c) Fotokopi Daftar Nilai Ujian (DNU)/Transkrip sementara program studi lama (bila dari UT).</li> <li>d) Surat keterangan konversi nilai yang sudah diubah ke sistem SKS dan nilai berupa huruf/abjad (bila nilai dalam sistem paket/angka)</li> <li>e) Fotokopi Kartu Mahasiswa Universitas Terbuka.</li> </ul>   |
| 2.  | Sistem, mekanisme, dan prosedur | 1. Permohonan alih kredit dari perguruan tinggi lain ke Universitas Terbuka (UT), pemohon mengisi formulir: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Permohonan alih kredit dari perguruan tinggi lain Ke UT,</li> <li>b) Daftar Mata Kuliah yang diajukan untuk dialih kreditkan dari perguruan tinggi lain dan</li> <li>c) Deskripsi Mata Kuliah.</li> </ul> 2. Permohonan alih kredit dari UT ke UT: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Pemohon pindah program studi mengisi formulir permohonan alih kredit pindah program studi dari UT ke UT dan</li> <li>b) Bagi alumni mengisi formulir Permohonan Alih Kredit Alumni UT.</li> </ul> 3. Mengirimkan berkas permohonan ke Dekan Fakultas yang bersangkutan melalui Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan, dan Perencanaan (BAKP) dengan alamat seperti yang tercantum |

| NO. | KOMPONEN | URAIAN  |
|-----|----------|---|
|     |          | <p>dalam formulir atau dapat di email melalui: <a href="mailto:kelulusan@ecampus.ut.ac.id">kelulusan@ecampus.ut.ac.id</a>.</p> <p>4. BAKP melakukan pemeriksaan persyaratan administrasi berkas usulan alih kredit yang diajukan pemohon.</p> <p>a) Bila persyaratan usulan alih kredit telah lengkap dan sesuai dengan persyaratan yang berlaku, usulan diteruskan ke Fakultas yang dituju.</p> <p>b) Bila persyaratan usulan alih kredit belum lengkap, BAKP mengembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi.</p> <p>5. Fakultas memproses dan menilai usulan alih kredit dan menyiapkan draft Surat Keputusan Dekan tentang penetapan matakuliah yang dapat dialih kreditkan.</p> <p>a) Fakultas mengirim draft Surat Keputusan Dekan kepada Kepala BAKP.</p> <p>b) BAKP melakukan proses <i>key in</i> mata kuliah hasil alih kredit dan mengirimkan SK alih kredit beserta lampirannya ke fakultas untuk mendapat persetujuan.</p> <p>6. BAKP mengirimkan SK alih kredit beserta lampirannya kepada mahasiswa.</p> <p>7. Pemohon dapat memohon pelayanan pada hari dan jam kerja yaitu:</p> <p>Senin – Kamis : Pkl. 08.00 – 12.00 WIB<br/> Pkl. 13.00 – 16.30 WIB</p> <p>Jumat : Pkl. 08.00 – 11.30 WIB<br/> Pkl. 13.30 – 17.00 WIB</p> <p>8. Pemohon bisa datang langsung ke Bagian Kelulusan Biro Akademik Kemahasiswaan dan Perencanaan (BAKP) atau dapat mengirimkan berkas ke alamat email: <a href="mailto:kelulusan@ecampus.ut.ac.id">kelulusan@ecampus.ut.ac.id</a>.</p> |

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  | <p><b>1500024</b><br/>Hallo UT</p> <p><b>TIDAK BERBAYAR</b><br/>JANGKA WAKTU MAKSIMAL 90 HARI KERJA</p> <p><b>1</b> Pemohon bisa datang langsung ke UPBJJ-UT atau PELMA UT Pusat (Pelayanan Mahasiswa). Pemohon juga dapat mengirimkan melalui e-mail: kelulusan@ecampus.ut.ac.id</p> <p><b>2</b> Permohonan pelayanan alih kredit secara langsung dilayani pada hari dan jam kerja</p> <p><b>3</b> Pemohon mengisi formulir</p> <p><b>4</b> Alih kredit dari UT ke UT (formulir pindah program studi) / Dari PT lain ke UT (formulir alih kredit)</p> <p><b>5</b> BAKP (Biro Administrasi Kemahasiswaan dan Perencanaan) melakukan pemeriksaan persyaratan administrasi</p> <p><b>6</b> BAKP mengirim permohonan ke Fakultas</p> <p><b>7</b> Fakultas memproses dan menilai usulan alih kredit</p> <p><b>8</b> BAKP mengirimkan SK alih kredit beserta lampirannya kepada mahasiswa</p> <p><b>Contact Center Hallo-UT</b><br/>Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418 - Indonesia<br/>Telp. 1500024, Faks. (021) 80639333, SMS 08119050024, Email hallo-ut@ut.ac.id<br/>@univterbuka   linkedin.com/edu/universitas-terbuka-13307   google.com/+univterbuka<br/>www.ut.ac.id   www.lapor.go.id</p> |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian                | Penyelesaian layanan alih kredit diselesaikan paling lambat dalam waktu 90 hari kalender sejak berkas diterima  |
| 4.  | Biaya/tarif                              | Tidak membayar  |
| 5.  | Produk pelayanan                         | SK Dekan tentang alih kredit  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Contact center</i> UT dengan berbagai media komunikasi:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alamat Surat: Universitas Terbuka, Up. Hallo-UT, Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418, Banten – Indonesia</li> <li>• Laman <a href="http://hallo-ut.ut.ac.id">http://hallo-ut.ut.ac.id</a></li> </ul> </li> </ol>   |



| NO. | KOMPONEN | URAIAN  |
|-----|----------|---|
|     |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telepon: Hallo-UT 1500024 (tambahkan awalan 021 jika terkendala, awalan +6221 jika dari luar negeri)</li> <li>• SMS : 08119050024</li> <li>• Faks: (021) 80639333</li> <li>• Email: <a href="mailto:hallo-ut@ut.ac.id">hallo-ut@ut.ac.id</a></li> <li>• Facebook: <a href="https://www.facebook.com/UnivTerbuka">https://www.facebook.com/UnivTerbuka</a></li> <li>• Twitter: <a href="https://twitter.com/UnivTerbuka">https://twitter.com/UnivTerbuka</a></li> <li>• Google Plus: <a href="https://plus.google.com/+univterbuka">https://plus.google.com/+univterbuka</a></li> <li>• LinkedIn: <a href="https://www.linkedin.com/school/universitas-terbuka">https://www.linkedin.com/school/universitas-terbuka</a></li> <li>• Instagram: <a href="https://www.instagram.com/univterbuka">https://www.instagram.com/univterbuka</a></li> </ul> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui pelayanan mahasiswa (PELMA) di kantor UT Pusat atau UPBJJ-UT</p> <p>3. Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> |

## 2. STANDAR PELAYANAN PROSES PENGELOLAAN (MANUFACTURING)

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN   |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Rektor Universitas Terbuka Nomor 71 Tahun 2017 Tentang Pedoman Alih Kredit dan Pindah Skema Layanan Universitas Terbuka</li> <li>2. SK Rektor Nomor 112/J31/KEP/2005 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Unit Kerja di Lingkungan UT</li> <li>3. SK Rektor No 2184 Tahun 2012 tentang Penggunaan Pedoman Sistem Jaminan Kualitas di Lingkungan Universitas Terbuka</li> </ol> |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang ber-AC, meja dan kursi</li> <li>2. Komputer dengan akses internet</li> <li>3. Sistem Informasi alih kredit</li> <li>4. Ruang penyimpanan dokumen</li> <li>5. <i>Printer</i>;</li> <li>6. <i>Scanner</i>;</li> <li>7. Telepon.</li> <li>8. Mesin fotocopy</li> </ol>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang memiliki pengetahuan akademik dan perguruan tinggi di Indonesia</li> <li>2. SDM yang memiliki kemampuan menggunakan TIK;</li> <li>3. SDM yang memiliki pengetahuan dan ketelitian dalam memverifikasi dokumen;</li> </ol>   |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | 4. SDM yang memiliki tanggung jawab, kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi.  |
| 4.  | Pengawasan internal                        | 1. Supervisi Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas terkait dan Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kelulusan BAKP;<br>2. Supervisi dari Prodi   |
| 5.  | Jumlah pelaksana                           | 1. Petugas Pelayanan Mahasiswa: 3 orang<br>2. Staf Bagian Administrasi Akademik dan Kelulusan: 3 orang<br>3. Ketua Program Studi: 1 orang<br>4. Staf Subbag Administrasi Akademik masing-masing Fakultas 1 orang |
| 6.  | Jaminan pelayanan                          | 1. Memperoleh pelayanan tepat waktu<br>2. Memperoleh hasil proses alih kredit  |
| 7.  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Kerahasiaan data<br>2. Dokumen yang diberikan dijamin keabsahannya  |
| 8.  | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Melakukan evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.                          |



REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA,

OJAT DAROJAT

REKTOR NIP 196610261991031001

LAMPIRAN IV  
 PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS  
 TERBUKA NOMOR           TAHUN 2017  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI  
 LINGKUNGAN UNIVERSITAS  
 TERBUKA.

**STANDAR PELAYANAN LEGALISASI IJAZAH**

1. STANDAR PELAYANAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| NO | KOMPONEN                        | URAIAN  |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Persyaratan Pelayanan           | Alumni Universitas Terbuka  |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>Permohonan legalisasi dapat dilakukan di kantor UT Pusat dan di kantor UPBJJ-UT</p> <p><i>1. Permohonan Legalisasi di UT Pusat</i></p> <p>a. Mengajukan permohonan ke Pelayanan Mahasiswa (Pelma) UT</p> <p>b. Memperoleh surat pengantar dari Pelma UT ke Fakultas</p> <p>c. Memperoleh Lembar Informasi Pembayaran (LIP) dari Fakultas</p> <p>d. Melakukan pembayaran sesuai LIP di kantor Bank mitra UT</p> <p>e. Menyerahkan bukti pembayaran ke Fakultas</p> <p>f. Mahasiswa menerima salinan ijazah yang sudah dilegalisir</p> <p><i>2. Permohonan legalisasi melalui kantor UPBJJ-UT</i></p> <p>a. Mengajukan permohonan ke kantor UPBJJ-UT</p> <p>b. Memperoleh Lembar Informasi Pembayaran (LIP) dari Kantor UPBJJ-UT</p> <p>c. Melakukan pembayaran sesuai LIP di kantor Bank mitra UT</p> <p>d. Menyerahkan bukti pembayaran ke UPBJJ-UT</p> <p>e. Mahasiswa menerima salinan ijazah yang sudah dilegalisir</p> |



| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN   |
|-----|--|--|
|     |  | <p><b>Pelayanan Legalisir</b></p> <p>1500024</p> <p><b>JANGKA WAKTU 1 HARI KERJA APABILA PEJABAT YANG BERWENANG BERADA DITEMPAT</b></p> <p><b>1</b> Mengajukan ke Pelayanan Mahasiswa (PELMA)</p> <p><b>2</b> Memperoleh Lembar Informasi Pembayaran (LIP)</p> <p><b>3</b> Pembayaran sesuai LIP di bank mitra UT</p> <p><b>4</b> Menyerahkan bukti pembayaran ke Fakultas</p> <p><b>5</b> Fakultas mencetak salinan ijazah dari aplikasi</p> <p><b>1</b> Mengajukan Permohonan ke kantor UPBJJ-UT</p> <p><b>2</b> Memperoleh Lembar Informasi Pembayaran (LIP)</p> <p><b>3</b> Pembayaran sesuai LIP di bank mitra UT</p> <p><b>4</b> Menyerahkan bukti pembayaran</p> <p><b>5</b> UPBJJ-UT mencetak salinan ijazah dari aplikasi</p> <p><b>Contact Center Hallo-UT</b><br/> Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418 - Indonesia<br/> Telp. 1500024, Faks. (021) 80639333, SMS 08119050024, Email hallo-ut@ut.ac.id<br/> @univterbuka in linkedin.com/edu/universitas-terbuka-13307 google.com/+univterbuka<br/> www.ut.ac.id www.lapor.go.id</p> |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian                | 1 hari kerja apabila pejabat yang berwenang berada di tempat   |
| 4.  | Biaya/tarif                              | Tarif sebesar Rp50.000,-   |
| 5.  | Produk pelayanan                         | Salinan ijazah yang dilegalisir  |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Contact center</i> UT dengan berbagai media komunikasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alamat Surat: Universitas Terbuka, Up. Hallo-UT, Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418, Banten – Indonesia</li> <li>• Laman <a href="http://hallo-ut.ut.ac.id">http://hallo-ut.ut.ac.id</a></li> </ul> </li> </ol>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telepon: Hallo-UT 1500024 (tambahkan awalan 021 jika terkendala, awalan +6221 jika dari luar negeri)</li> <li>• SMS : 08119050024</li> <li>• Faks: (021) 80639333</li> <li>• Email: <a href="mailto:hallo-ut@ut.ac.id">hallo-ut@ut.ac.id</a></li> <li>• Facebook:<br/><a href="https://www.facebook.com/UnivTerbuka">https://www.facebook.com/UnivTerbuka</a></li> <li>• Twitter: <a href="https://twitter.com/UnivTerbuka">https://twitter.com/UnivTerbuka</a></li> <li>• Google Plus: <a href="https://plus.google.com/+univterbuka">https://plus.google.com/+univterbuka</a></li> <li>• LinkedIn:<br/><a href="https://www.linkedin.com/school/universitas-terbuka">https://www.linkedin.com/school/universitas-terbuka</a></li> <li>• Instagram:<br/><a href="https://www.instagram.com/univterbuka">https://www.instagram.com/univterbuka</a></li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui pelayanan mahasiswa (PELMA) di kantor UT Pusat atau UPBJJ-UT</li> <li>3. Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></li> </ol> |
|--|--|--|

## 2. STANDAR PELAYANAN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN  |
|-----|---------------------------------------|---|
| 1.  | Dasar Hukum                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SK Rektor Nomor 2440 /UN31/KEP/2015 tentang Tarif Layanan Legalisasi Ijazah</li> <li>2. SK Rektor Nomor 112/J31/KEP/2005 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Unit Kerja di Lingkungan UT</li> <li>3. SK Rektor Nomor 2184 Tahun 2012 tentang Penggunaan Pedoman Sistem Jaminan Kualitas di Lingkungan Universitas Terbuka</li> </ol> |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang ber-AC, meja, dan kursi</li> <li>2. Komputer dengan akses internet</li> <li>3. Sistem Informasi Verifikasi Ijazah</li> <li>4. Telepon</li> </ol>  |
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                  | SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan terhadap sistem informasi  |
| 4.  | Pengawasan internal                   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisi dari Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kelulusan di BAKP</li> <li>2. Supervisi Koordinator di UPBJJ-UT</li> <li>3. Supervisi dari Dekan Fakultas</li> </ol>   |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 5.  | Jumlah pelaksana                           | Minimal 3 orang   |
| 6.  | Jaminan pelayanan                          | 1. Pemohon memperoleh pelayanan tepat waktu<br>2. Pemohon memperoleh copy ijazah yang terlegalisir  |
| 7.  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | 1. Pemohon memperoleh jaminan kerahasiaan data<br>2. Pemohon memperoleh informasi yang valid/absah  |
| 8.  | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi layanan legalisasi ijazah dilakukan 1 (satu) kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan. |

REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA,



OJAT DAROJAT

NIP 196610261991031001

*Handwritten signature and initials*

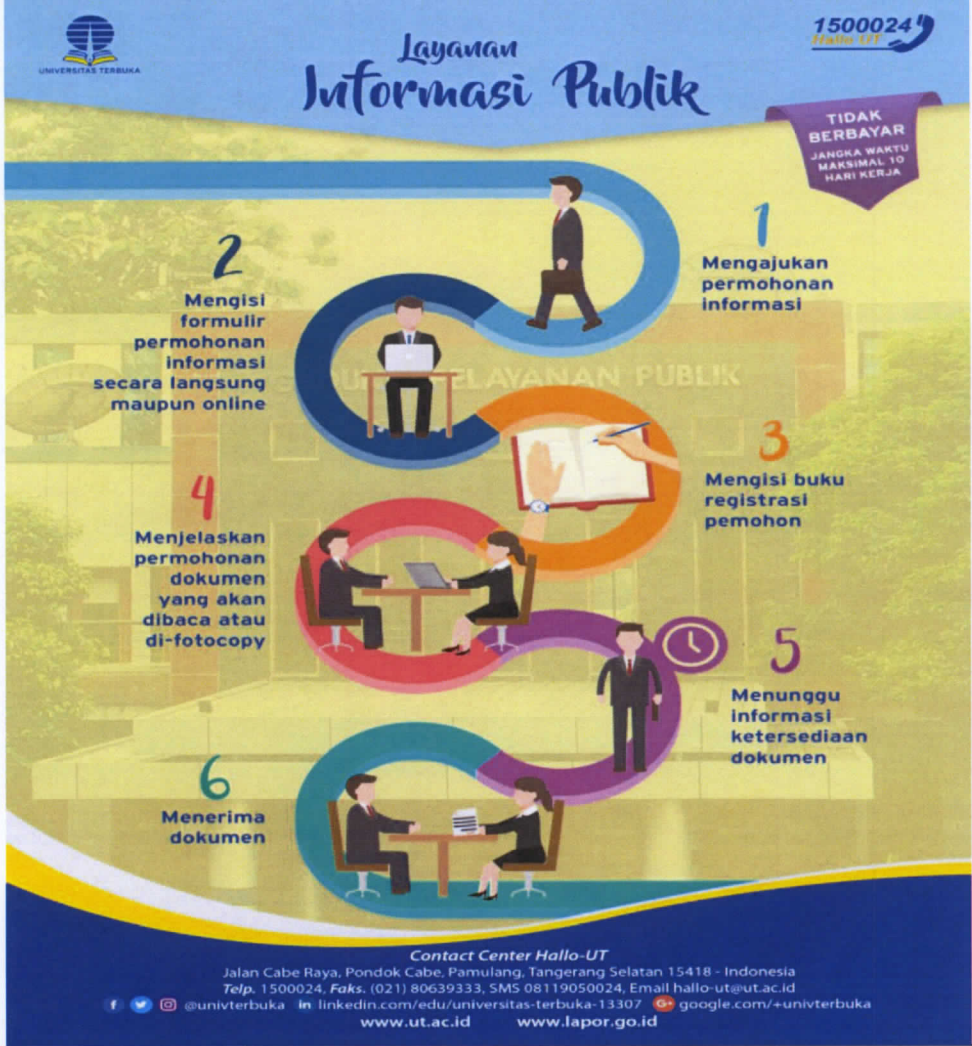
LAMPIRAN IV  
PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS  
TERBUKA NOMOR           TAHUN 2017  
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN UNIVERSITAS  
TERBUKA.

**STANDAR PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

1. STANDAR PELAYANAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>                 | <b>URAIAN</b>   |
|-----------|---------------------------------|---|
| 1.        | Persyaratan Pelayanan           | <ol style="list-style-type: none"><li>1. Perorangan dengan menyerahkan foto kopi KTP</li><li>2. Organisasi/LSM menyerahkan foto kopi akte pendirian yang sudah didaftarkan di Kemenkumham</li></ol>   |
| 2.        | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>Untuk mengajukan permohonan informasi, pemohon harus melakukan langkah-langkah berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mengisi formulir permohonan informasi public baik secara langsung maupun secara online</li><li>2. Mengisi buku registrasi</li><li>3. Menjelaskan menginginkan dokumen untuk dibaca di tempat atau difoto copi</li><li>4. Menunggu informasi kapan dokumen yang diminta disediakan</li><li>5. Menerima dokumen</li></ol> |



| NO. | KOMPONEN  | URAIAN   |
|-----|---|--|
|     |  |  |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian   | Penyediaan dokumen dilakukan paling lama 10 hari kerja. Jika dokumen yang diminta belum ditemukan, petugas memberi tahu untuk diperpanjang selama tujuh hari kerja.  |
| 4.  | Biaya/tarif   | Tidak membayar   |
| 5.  | Produk pelayanan  | Informasi publik   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan  | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>Contact center UT dengan berbagai media komunikasi:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Alamat Surat: Universitas Terbuka, Up. Hallo-UT, Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418, Banten – Indonesia</li> </ul> </li> </ol> |

| NO | KOMPONEN | URAIAN   |
|----|----------|--|
|    |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laman <a href="http://hallo-ut.ut.ac.id">http://hallo-ut.ut.ac.id</a></li> <li>• Telepon: Hallo-UT 1500024 (tambahkan awalan 021 jika terkendala, awalan +6221 jika dari luar negeri)</li> <li>• SMS : 08119050024</li> <li>• Faks: (021) 80639333</li> <li>• Email: <a href="mailto:hallo-ut@ut.ac.id">hallo-ut@ut.ac.id</a></li> <li>• Facebook:<br/><a href="https://www.facebook.com/UnivTerbuka">https://www.facebook.com/UnivTerbuka</a></li> <li>• Twitter: <a href="https://twitter.com/UnivTerbuka">https://twitter.com/UnivTerbuka</a></li> <li>• Google Plus: <a href="https://plus.google.com/+univterbuka">https://plus.google.com/+univterbuka</a></li> <li>• LinkedIn:<br/><a href="https://www.linkedin.com/school/universitas-terbuka">https://www.linkedin.com/school/universitas-terbuka</a></li> <li>• Instagram:<br/><a href="https://www.instagram.com/univterbuka">https://www.instagram.com/univterbuka</a></li> </ul> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui pelayanan mahasiswa (PELMA) di kantor UT Pusat atau UPBJJ-UT</p> <p>3. Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> |

## 2. STANDAR PELAYANAN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

| NO. | KOMPONEN           | URAIAN   |
|-----|--------------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>2. PP Nomor 60 tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik</li> <li>3. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik</li> <li>4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Nomor 75 tahun 2016 tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi</li> </ol> |
| 2.  | Sarana, prasarana, | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang ber-AC, meja, dan kursi.</li> <li>2. Komputer dengan akses internet.</li> </ol>  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    | dan/atau fasilitas                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Sistem Informasi</li> <li>4. Ruang penyimpanan dokumen</li> <li>5. <i>Printer</i></li> <li>6. Telepon</li> <li>7. Alat tulis</li> <li>8. Foto Kopi</li> <li>9. Scanner</li> </ol>      |
| 3. | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SDM yang yang berlatar belakang minimal kearsipan, dan bidang pendidikan lainnya</li> <li>2. SDM yang memiliki kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi.</li> </ol> |
| 4. | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketaatan terhadap prosedur kerja</li> <li>2. Ketaatan terhadap prosedur pelayanan informasi publik</li> </ol>  |
| 5. | Jumlah pelaksana                           | Minimal dua orang  |
| 6. | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperoleh pelayanan tepat waktu</li> <li>2. Memperoleh informasi publik yang dibutuhkan</li> </ol>  |
| 7. | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerahasiaan data</li> <li>2. Dokumen yang diberikan dijamin keabsahannya</li> </ol>  |
| 8. | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.  |

REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA,



OJAT DAROJAT

REKTOR NIP 196610261991031001



LAMPIRAN VI  
PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS  
TERBUKA NOMOR           TAHUN 2017  
TENTANG STANDAR PELAYANAN DI  
LINGKUNGAN UNIVERSITAS  
TERBUKA.

**STANDAR PELAYANAN VERIFIKASI IJAZAH**

1. STANDAR PELAYANAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| <b>NO</b> | <b>KOMPONEN</b>                 | <b>URAIAN</b>   |
|-----------|---------------------------------|---|
| 1.        | Persyaratan Pelayanan           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Nomor Induk Mahasiswa (NIM) Universitas Terbuka</li><li>• Nomor ijazah Universitas Terbuka</li></ul>  |
| 2.        | Sistem, mekanisme, dan prosedur | <p>Verifikasi ijazah Universitas Terbuka dilakukan melalui sistem daring (<i>online</i>) dengan mekanisme sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Membuka laman Universitas Terbuka <a href="https://www.ut.ac.id">https://www.ut.ac.id</a></li><li>• Memilih kategori pengunjung laman sebagai mahasiswa atau umum</li><li>• Memilih menu "UT Online"</li><li>• Memilih menu "Verifikasi Ijazah"</li><li>• Menuliskan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) atau nomor ijazah</li><li>• Menuliskan kembali kode CAPTCHA capture</li><li>• Selanjutnya klik "Verifikasi"</li></ul> |

| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  |  <p><b>Verifikasi Ijazah</b></p> <p>1500024 Halo UT</p> <p><b>TIDAK BERBAYAR</b><br/>Hasil verifikasi diperoleh langsung setelah klik tombol verifikasi</p> <p>1 Membuka laman <a href="http://www.ut.ac.id">www.ut.ac.id</a></p> <p>2 Pilih Menu Umum</p> <p>3 Pilih Menu Verifikasi Ijazah</p> <p>4 Mengisi NIM, nomor ijazah dan kode verifikasi</p> <p>5 Klik tombol verifikasi</p> <p>Contact Center Halo-UT<br/>Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418 - Indonesia<br/>Telp. 1500024, Faks. (021) 80639333, SMS 081 19050024, Email <a href="mailto:hallo-ut@ut.ac.id">hallo-ut@ut.ac.id</a><br/> <a href="https://www.facebook.com/univterbuka">f</a> <a href="https://www.instagram.com/univterbuka">@univterbuka</a> <a href="https://www.linkedin.com/company/universitas-terbuka-13307">in</a> <a href="https://www.linkedin.com/company/universitas-terbuka-13307">linkedin.com/company/universitas-terbuka-13307</a> <a href="https://www.google.com/+univterbuka">G+</a> <a href="https://www.google.com/+univterbuka">google.com/+univterbuka</a><br/> <a href="http://www.ut.ac.id">www.ut.ac.id</a> <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian                | layanan verifikasi ijazah dapat diperoleh secara langsung (real time) setelah pemohon menyelesaikan permohonan dengan menekan tombol “verifikasi”.  |
| 4.  | Biaya/tarif                              | Tidak berbayar  |
| 5.  | Produk pelayanan                         | Informasi tentang keabsahan ijazah.   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui:<br>1. Contact center UT dengan berbagai media komunikasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alamat Surat: Universitas Terbuka, Up. Halo-UT, Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418, Banten – Indonesia</li> </ul>  |

| NO | KOMPONEN | URAIAN   |
|----|----------|--|
|    |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laman <a href="http://hallo-ut.ut.ac.id">http://hallo-ut.ut.ac.id</a></li> <li>• Telepon: Hallo-UT 1500024<br/>(tambahkan awalan 021 jika terkendala, awalan +6221 jika dari luar negeri)</li> <li>• SMS : 08119050024</li> <li>• Faks: (021) 80639333</li> <li>• Email: <a href="mailto:hallo-ut@ut.ac.id">hallo-ut@ut.ac.id</a></li> <li>• Facebook:<br/><a href="https://www.facebook.com/UnivTerbuka">https://www.facebook.com/UnivTerbuka</a></li> <li>• Twitter:<br/><a href="https://twitter.com/UnivTerbuka">https://twitter.com/UnivTerbuka</a></li> <li>• Google Plus: <a href="https://plus.google.com/+univterbuka">https://plus.google.com/+univterbuka</a></li> <li>• LinkedIn:<br/><a href="https://www.linkedin.com/school/universitas-terbuka">https://www.linkedin.com/school/universitas-terbuka</a></li> <li>• Instagram:<br/><a href="https://www.instagram.com/univterbuka">https://www.instagram.com/univterbuka</a></li> </ul> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui pelayanan mahasiswa (PELMA) di kantor UT Pusat atau UPBJJ-UT</p> <p>3. Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> |

REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA,



OJAT DAROJAT  
NIP 196610261991031001


LAMPIRAN VII  
 PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS  
 TERBUKA NOMOR           TAHUN 2017  
 TENTANG STANDAR PELAYANAN DI  
 LINGKUNGAN UNIVERSITAS  
 TERBUKA.

**A. STANDAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN**

1. STANDAR PELAYANAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (*SERVICE DELIVERY*)

| NO | KOMPONEN                        | URAIAN   |
|----|---------------------------------|--|
| 1. | Persyaratan Pelayanan           | Kartu identitas diri   |
| 2. | Sistem, mekanisme, dan prosedur | Untuk mendapatkan layanan perpustakaan, pemustaka harus melakukan langkah-langkah berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi buku tamu di konter perpustakaan</li> <li>2. Menuju ke komputer penelusuran</li> <li>3. Memilih menu katalog</li> <li>4. Mengetik <i>keyword</i> berdasarkan subjek, judul, atau pengarang</li> <li>5. Mencatat nomor panggil</li> <li>6. Mengambil buku yang ada di rak sesuai nomor panggil</li> <li>7. Membaca buku di tempat (bagi yang bukan anggota)</li> <li>8. Menuju ke meja sirkulasi (bagi anggota yang ingin meminjam dibawa pulang)</li> <li>9. Menerima buku yang akan dipinjam (bagi anggota yang ingin meminjam dibawa pulang)</li> </ol> |



| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN  |
|-----|--|---|
|     |  |  <p><b>Layanan Pustaka</b> 1500024 Halo UT</p> <p><b>TIDAK BERBAYAR</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1 Mengisi buku tamu</b></li> <li><b>2 Pilih katalog di penelusuran komputer</b></li> <li><b>3 Ketik judul buku, pengarang atau subjek buku</b></li> <li><b>4 Ambil buku di rak</b></li> <li><b>5</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Bukan Anggota</b>: Baca buku ditempat dan mengembalikan buku di meja sirkulasi</li> <li><b>Anggota</b>: Menuju meja sirkulasi untuk meminjam buku</li> </ul> </li> </ol> <p>Contact Center Halo-UT<br/> Jalan Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan 15418 - Indonesia<br/> Telp. 1500024, Faks. (021) 80639333, SMS 081 19050024, Email halo-ut@ut.ac.id<br/> @univterbuka linkedin.com/edu/universitas-terbuka-13307 google.com/+univterbuka<br/> www.ut.ac.id www.lapor.go.id</p> |
| 3.  | Jangka waktu penyelesaian                | Proses peminjaman buku memerlukan waktu 15 menit  |
| 4.  | Biaya/tarif                              | Tidak berbayar  |
| 5.  | Produk pelayanan                         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku yang dibaca di tempat</li> <li>2. Informasi tentang literature yang dibutuhkan</li> <li>3. Buku yang dipinjam untuk dibawa pulang (Khusus Anggota).</li> </ol>   |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Contact center</i> UT dengan berbagai media komunikasi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alamat Surat: Universitas Terbuka, Up. Hallo-</li> </ul> </li> </ol>   |

| NO | KOMPONEN | URAIAN  |
|----|----------|---|
|    |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telepon: Hallo-UT 1500024 (tambahkan awalan 021 jika terkendala, awalan +6221 jika dari luar negeri)</li> <li>• SMS : 08119050024</li> <li>• Faks: (021) 80639333</li> <li>• Email: <a href="mailto:hallo-ut@ut.ac.id">hallo-ut@ut.ac.id</a></li> <li>• Facebook:<br/><a href="https://www.facebook.com/UnivTerbuka">https://www.facebook.com/UnivTerbuka</a></li> <li>• Twitter: <a href="https://twitter.com/UnivTerbuka">https://twitter.com/UnivTerbuka</a></li> <li>• Google Plus: <a href="https://plus.google.com/+univterbuka">https://plus.google.com/+univterbuka</a></li> <li>• LinkedIn:<br/><a href="https://www.linkedin.com/school/universitas-terbuka">https://www.linkedin.com/school/universitas-terbuka</a></li> <li>• Instagram:<br/><a href="https://www.instagram.com/univterbuka">https://www.instagram.com/univterbuka</a></li> </ul> <p>2. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui pelayanan mahasiswa (PELMA) di kantor UT Pusat atau UPBJJ-UT</p> <p>3. Laman Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) melalui <a href="http://www.lapor.go.id">www.lapor.go.id</a></p> |

2. STANDAR PELAYANAN PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)

| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN   |
|-----|---------------------------------------|--|
| 1.  | Dasar Hukum                           | SK Rektor Nomor 112/J/31/KEP/2005 tentang Tugas Pokok Dan Fungsi Unit Kerja di Lingkungan UT   |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang tamu ber-AC, meja, kursi tamu</li> <li>2. Komputer dengan akses internet</li> <li>3. Aplikasi Sistem Informasi Perpustakaan</li> <li>4. Ruang koleksi</li> <li>5. <i>Printer</i></li> <li>6. Telepon</li> <li>7. Alat tulis</li> <li>8. Foto Kopi</li> <li>9. Scanner</li> <li>10. Ruang baca</li> </ol> |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN  |
|-----|--|---|
| 3.  | Kompetensi Pelaksana                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>SDM yang yang berlatar belakang minimal D2 Perpustakaan, atau bidang pendidikan lainnya yang setara</li> <li>SDM yang memiliki kecekatan, kesabaran, keramahan, dan integritas yang tinggi.</li> </ol> |
| 4.  | Pengawasan internal                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>Ketaatan terhadap prosedur kerja</li> <li>Ketaatan terhadap prosedur pelayanan perpustakaan</li> </ol>   |
| 5.  | Jumlah pelaksana                           | Minimal dua orang di ruang sirkulasi  |
| 6.  | Jaminan pelayanan                          | <ol style="list-style-type: none"> <li>Memperoleh pelayanan tepat waktu</li> <li>Memperoleh pelayanan sesuai dengan permohonan layanan</li> </ol>   |
| 7.  | Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan | <ol style="list-style-type: none"> <li>Kerahasiaan data</li> <li>Dokumen yang diberikan dijamin keabsahannya</li> </ol>   |
| 8.  | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan 1 (satu) kali dalam satu tahun, selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.   |

Ditetapkan di : Tangerang Selatan  
Pada tanggal : 12 Desember 2017

REKTOR UNIVERSITAS TERBUKA,



OJAT DAROJAT

NIP 196610261991031001