



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

Jalan dr. T. Mansur No. 9 Kampus USU Medan 20155
Telepon: (061) 8211633, 8216575, Fax: (061) 8219411, 8211822, 8211766
Laman : www.usu.ac.id

PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
NOMOR 16 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

REKTOR UNIVERSITAS SUMATERA UTARA,

- Menimbang :
- a. bahwa amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mewajibkan setiap institusi penyelenggara pelayanan publik baik yang melaksanakan pelayanan langsung maupun pelayanan tidak langsung untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
 - b. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan secara profesional, transparan dan akuntabel, sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara maka diperlukan standarisasi pelayanan di lingkungan Universitas Sumatera Utara;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, maka perlu menetapkan Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara tentang Standar Pelayanan Unit Layanan Terpadu;
- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
 4. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
6. 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 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2014 tentang Statuta Universitas Sumatera Utara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5510);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 616);
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715)
13. Peraturan Menteri, Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2016 tentang Pelayanan Publik di Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 1459);
14. Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Layanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 627);
15. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara Nomor 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara sebagaimana telah beberapa kali diubah yaitu terakhir dengan Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara Nomor 1 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat atas Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara Nomor 16 Tahun 2016 Tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS SUMATERA UTARA TENTANG STANDAR PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU.

Pasal 1

- (1). Penyelenggaraan Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu di lingkungan Universitas Sumatera Utara (USU) mengacu pada standar sebagaimana terdapat pada bagian yang terdiri dari :
 - a. Data Penyampaian dan Pengelolaan Standar Pelayanan (Lampiran I);
 - b. Alur Standar Pelayanan (Lampiran II);
 - c. Maklumat Pelayanan (Lampiran III).
- (2). Penyelenggara Pelayanan Unit Pelayanan Terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdapat pada bagian Lampiran I, Lampiran II, dan Lampiran III yang merupakan satu kesatuan dan tidak terpisahkan dari Peraturan Rektor ini.

Pasal 2

Standar Pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT) di Universitas Sumatera Utara sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 terdiri atas:

- a. Cetak Bukti SPP
- b. Cetak Slip Pembayaran Online
- c. Cetak KTMS Hilang
- d. Reset Password Portal Mahasiswa
- e. Reset Password Sistem Registrasi/Sireg
- f. Reset Password Email USU Mahasiswa
- g. Reset Password Email USU Dosen/Tenaga Kependidikan
- h. Panduan Registrasi Mahasiswa Online
- i. Pembuatan Email USU Mahasiswa
- j. Pembuatan Email USU Dosen
- k. Pembuatan Email USU Tenaga Kependidikan
- l. Perbaikan Data Dasar Mahasiswa
- m. Surat Keterangan Akreditasi Universitas
- n. Surat Keterangan Mahasiswa Bidikmisi/KIP
- o. Surat Keterangan Mahasiswa Afirmasi
- p. Surat Keterangan Tidak Terdaftar Sebagai Penerima Beasiswa
- q. Pencetakan KTM Hilang/Rusak
- r. Pencetakan ID Card Dosen Baru/Hilang/Rusak
- s. Pencetakan ID Card Tenaga Kependidikan Baru/Hilang/Rusak
- t. Mengikuti Kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi
- u. Mutasi/Pindah Antar Instansi Bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan
- v. Pemberian Cuti Tingkat Universitas
- w. Pengunduran Diri Bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan PNS
- x. Pengunduran Diri Bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan Non-PNS
- y. Pemakaian Fasilitas Umum (Jalan dan Ruang Terbuka)

Pasal 3

Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Medan

Pada tanggal 06 SEP 2021

REKTOR,



MURYANTO AMIN
NIP 197409302005011002

LAMPIRAN I
 PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
 NOMOR 16 TAHUN 2021
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU

DATA PENYAMPAIAN DAN PENGELOLAAN STANDAR PELAYANAN

A. CETAK BUKTI SPP

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : 1. Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Asli atau KRS/KHS Asli atau Bukti SPP terakhir Asli.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Cetak Bukti SPP dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT mencetak Bukti Pembayaran SPP sesuai yang diminta Pemohon Layanan. 4. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (bukti SPP). Lampiran II angka 1
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Bukti SPP
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara;

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrean; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi Publik demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah, efisien dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

B. CETAK SLIP PEMBAYARAN ONLINE

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Asli atau KRS/KHS Asli atau Bukti SPP terakhir Asli.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Cetak Slip Pembayaran Online dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT mencetak Slip Pembayaran Online sesuai yang diminta Pemohon Layanan. 4. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Slip Pembayaran Online). <p>Lampiran II angka 2</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Slip Pembayaran Online
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;

		<ol style="list-style-type: none">5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara;7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024;11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara;12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC;2. Mesin antrean;3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor;4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet;2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU;3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima;4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;

4	Pengawasan Internal	1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah, efisien dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penerima Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

C. CETAK KTMS HILANG

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : 1. Surat Keterangan Aktif Kuliah dari Fakultas.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon layanan datang untuk mengajukan permohonan dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT mencetak Kartu Tanda Mahasiswa Sementara (KTMS) sesuai yang diminta pemohon layanan. 4. Pemohon layanan menerima <i>output</i> (KTMS baru). Lampiran II angka 3
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Kartu Tanda Mahasiswa Sementara (KTMS) Baru
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrean; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor;

		4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki <i>Product Knowledge</i> tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik.
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah, efisien dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

D. RESET PASSWORD PORTAL MAHASISWA

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda Mahasiswa (KTM).
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Reset Password Portal USU dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT Melakukan Perubahan Password Portal USU sesuai yang diminta Pemohon Layanan. 4. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Password Baru). <p>Lampiran II angka 4</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja

4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Password Portal Mahasiswa
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.

2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrean; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki <i>Product Knowledge</i> tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah, efisien dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

E. RESET PASSWORD SISTEM REGISTRASI/SIREG

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Keterangan Terlambat Registrasi/Surat Aktif Kuliah dari Fakultas.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan permohonan dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT Melakukan Perubahan Password Sireg sesuai yang diminta Pemohon Layanan.

		4. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Password Baru) Lampiran II angka 5
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Password Sireg Baru
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang

		Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrean; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki <i>Product Knowledge</i> tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penerima Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

F. RESET PASSWORD EMAIL USU MAHASISWA

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : 1. Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Asli.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Reset Password Email USU dengan membawa syarat yang sudah ditentukan.

		2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT Melakukan Perubahan Password Email USU sesuai yang diminta Pemohon Layanan. 4. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Password Baru) Lampiran II angka 6
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Password Email USU Baru
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian

		<p>Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024;</p> <p>11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara;</p> <p>12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.</p>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC;</p> <p>2. Mesin antrean;</p> <p>3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor;</p> <p>4. Jaringan internet gratis;</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet;</p> <p>2. SDM yang memiliki <i>Product Knowledge</i> tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU;</p> <p>3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima;</p> <p>4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Rektor;</p> <p>2. Wakil Rektor II/SU;</p> <p>3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik.</p>
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah, efisien dan transparan;</p> <p>2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Penerima Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem;</p> <p>2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

G. RESET PASSWORD EMAIL USU DOSEN

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : 1. ID Card Dosen
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon layanan datang untuk mengajukan Reset Password Email USU dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT Melakukan Perubahan Password Email USU sesuai yang diminta Pemohon Layanan. 4. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Password Baru). Lampiran II angka 7
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/ tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Password Email USU
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia

		<p>nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;</p> <p>9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;</p> <p>10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024;</p> <p>11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara;</p> <p>12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.</p>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC;</p> <p>2. Mesin antrean;</p> <p>3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor;</p> <p>4. Jaringan internet gratis;</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet;</p> <p>2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU;</p> <p>3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima;</p> <p>4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Rektor;</p> <p>2. Wakil Rektor II/SU;</p> <p>3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik</p>
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah, efisien dan transparan;</p> <p>2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Penerima Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem;</p> <p>2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu)

	tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.
--	--

H. RESET PASSWORD EMAIL USU TENAGA KEPENDIDIKAN

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : 1. ID Card Pegawai/tendik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Reset Password Email USU dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT Melakukan Perubahan Password Email USU sesuai yang diminta Pemohon Layanan. 4. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Password Baru) Lampiran II angka 8
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Password Email USU
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrian; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang

6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah, efisien dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

I. PANDUAN REGISTRASI ONLINE

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda Mahasiswa Sementara (KTMS).
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Layanan datang untuk "Panduan Registrasi Online" dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT memandu untuk registrasi online sesuai yang diminta Pemohon Layanan. 4. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Panduan Registrasi Online) <p>Lampiran II angka 9</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Penjelasan Panduan Registrasi Online
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none">1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara;7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024;11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara;12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.

2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrian; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

J. PEMBUATAN EMAIL USU MAHASISWA

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda Mahasiswa (KTM).
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Pembuatan Email USU Mahasiswa dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT Membuat Email USU Mahasiswa sesuai yang diminta Pemohon Layanan.

		4. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Email USU) Lampiran II angka 10
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Email USU Mahasiswa
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024;

		<ol style="list-style-type: none"> 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrean; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 2. Penerima Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 3. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

K. PEMBUATAN EMAIL USU DOSEN*Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)*

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : 1. ID Card Dosen
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Pembuatan Email USU Mahasiswa dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT Membuat Email USU Dosen sesuai yang diminta Pemohon Layanan. 4. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Email USU) Lampiran II angka 11
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Email USU Dosen
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia

		<p>nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;</p> <p>9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;</p> <p>10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024;</p> <p>11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara;</p> <p>12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.</p>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC;</p> <p>2. Mesin antrean;</p> <p>3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor;</p> <p>4. Jaringan internet gratis;</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet;</p> <p>2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU;</p> <p>3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima;</p> <p>4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Rektor;</p> <p>2. Wakil Rektor II/SU;</p> <p>3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik</p>
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan;</p> <p>2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Penerima Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem;</p> <p>2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan

	Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.
--	---

L PEMBUATAN EMAIL USU TENAGA KEPENDIDIKAN

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : 1. ID Card Pegawai/Tendik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Pembuatan Email USU dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT Membuat Email USU sesuai yang diminta Pemohon Layanan. 4. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Email USU) Lampiran II angka 12
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Email USU Tendik
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara;

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrean; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima layanan terdaftar secara aktif dan tersistem;

		2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

M. PERBAIKAN DATA DASAR MAHASISWA

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : 1. Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) 3. Kartu Keluarga (KK) 4. Ijazah Terakhir Asli
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Perbaikan Data Dasar dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT Mengubah Data Dasar Mahasiswa sesuai yang diminta Pemohon Layanan. 4. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Perubahan Data) Lampiran II angka 13
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Data yang sudah diperbaharui
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrean; 3. Loket pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;

4	Pengawasan Internal	1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penerima Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

N. SURAT KETERANGAN AKREDITAS UNIVERSITAS

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : 1. Ijazah Terakhir Asli dan fotokopi
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Surat Keterangan Akreditasi Universitas dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT memberikan Akreditasi Universitas yang sudah dilegalisir sesuai yang diminta Pemohon Layanan. 4. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Akreditasi Universitas) Lampiran II angka 14
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Akreditasi Universitas yang dilegalisir
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrean; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

O. SURAT KETERANGAN MAHASISWA BIDIKMISI/KIP

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Surat Keterangan Mahasiswa Bidikmisi/KIP dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 3. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 4. Staf ULT meneruskan permohonan ke BKK melalui E-Ticketing/langsung. 5. Admin BKK mengeluarkan Surat Keterangan dan meneruskan ke ULT. 6. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Surat Keterangan) <p>Lampiran II angka 15</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari kerja

4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Mahasiswa Bidikmisi/KIP
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.

2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrean; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

P. SURAT KETERANGAN MAHASISWA AFIRMASI

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : 1. Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Surat Keterangan Mahasiswa Afirmasi dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT meneruskan permohonan ke BKK melalui E-Ticketing/langsung. 4. Admin/staf BKK mengeluarkan Surat Keterangan dan meneruskan ke ULT.

		5. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Surat Keterangan) Lampiran II angka 16
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Mahasiswa Afirmasi
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016

		tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrian; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Penerima Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Q. SURAT KETERANGAN TIDAK TERDAFTAR SEBAGAI PENERIMA BEASISWA DI USU

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : 1. Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Surat Keterangan Tidak

		<p>Terdaftar Sebagai Penerima Beasiswa di USU dengan membawa syarat yang sudah ditentukan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT meneruskan permohonan ke BKK melalui E-Ticketing/langsung. 4. Admin BKK mengeluarkan Surat Keterangan dan meneruskan ke ULT. 5. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Surat Keterangan) <p>Lampiran II angka 17</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Surat Keterangan Tidak Terdaftar Sebagai Penerima Beasiswa di USU.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;

		<p>10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024;</p> <p>11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara;</p> <p>12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.</p>
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<p>1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC;</p> <p>2. Mesin antrean;</p> <p>3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor;</p> <p>4. Jaringan internet gratis;</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet;</p> <p>2. SDM yang memiliki <i>Product Knowledge</i> tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU;</p> <p>3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima;</p> <p>4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;</p>
4	Pengawasan Internal	<p>1. Rektor;</p> <p>2. Wakil Rektor II/SU;</p> <p>3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik</p>
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan;</p> <p>2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;</p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>1. Penerima Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem;</p> <p>2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;</p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

R. PENCETAKAN KTM HILANG/RUSAK

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : 1. Surat Kehilangan dari Kepolisian 2. Surat Aktif Kuliah 3. Bukti SPP yang terakhir
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Pencetakan KTM Hilang/Rusak dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT meneruskan permohonan ke LPSE melalui E-Ticketing/langsung. 4. Admin/staf LPSE mencetak KTM dan meneruskan ke ULT. 5. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (KTM Baru) Lampiran II angka 18
3	Jangka Waktu Penyelesaian	7 (tujuh) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Baru
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara;

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrian; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki <i>Product Knowledge</i> tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penerima Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem;

		2. Data penerima layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

S. PENCETAKAN ID CARD DOSEN BARU/HILANG/RUSAK

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : Surat Pengantar dari Unit/lembaga/Fakultas atau formulir yang menyatakan bahwa yang bersangkutan benar Dosen di USU.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Pencetakan ID Card Dosen Baru/Hilang/Rusak dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT meneruskan permohonan ke LPSE melalui E-Ticketing/langsung. 4. Admin/staf LPSE mencetak ID Card dan meneruskan ke ULT. 5. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (ID Card) <p>Lampiran II angka 19</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (Lima) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	ID Card Dosen
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrean; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima;

		4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan;
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Pemohon layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 2. Data pemohon layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

T. PENCETAKAN ID CARD TENAGA KEPENDIDIKAN BARU/HILANG/RUSAK

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan : 1. Surat Pengantar dari Unit/lembaga/Fakultas atau formulir yang menyatakan bahwa yang bersangkutan benar Pegawai di USU
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Pencetakan ID Card Pegawai Baru/Hilang/Rusak dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT meneruskan permohonan ke LPSE melalui E-Ticketing/langsung. 4. Admin/staf LPSE mencetak ID Card dan meneruskan ke ULT. 5. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (ID Card) Lampiran II angka 20
3	Jangka Waktu Penyelesaian	5 (Lima) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	ID Card Pegawai

6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id
---	--	---

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.

2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrian; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon layanan terdaftar aktif dan tersistem; 2. Pemohon layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

U. MUTASI/PINDAH ANTAR INSTANSI BAGI DOSEN & TENAGA KEPENDIDIKAN

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan: Surat Keputusan/ Surat Pengantar Mutasi/Pindah Antar Instansi sebagai Dosen/Tendik.
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan mutasi/pindah antar instansi dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT meneruskan permohonan ke SDM melalui E-Ticketing/langsung. 4. Admin/staf SDM mengeluarkan surat keterangan dan meneruskan ke ULT.

		5. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Surat Mutasi/Pindah) Lampiran II angka 21
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Surat Mutasi/Pindah Antar Instansi
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016

		tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrian; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	3. Pemohon layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 4. Pemohon layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

V. PEMBERIAN CUTI TINGKAT UNIVERSITAS

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan: Surat Permohonan Cuti yang sudah ditandatangani pimpinan terkait. Keterangan: 1. Cuti Tahunan: Bekerja sekurang-kurangnya 1 tahun secara terus menerus dan lamanya cuti 12 hari, tidak

		<p>dapat dipecah-pecah kurang dari 3 hari, cuti tahunan dapat ditangguhkan oleh pejabat berwenang paling lama 1 tahun.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Cuti Besar: PNS telah bekerja sekurang-kurangnya 6 tahun berhak cuti besar selama 3 bulan, berhak menerima penghasilan penuh, kecuali tunjangan. 3. Cuti Sakit: PNS menderita sakit dapat diberika paling lama 1 tahun, Gugur kandungan diberikan cuti 1,5 bulan , cuti sakit mendapat penghasilan penuh. 4. Cuti Bersalin Persalinan Pertama, kedua dan ketiga berhak cuti bersalin, lamanya 3 bulan, menerima penghasilan penuh. 5. Cuti karena alasan penting: berhak mendapat cuti paling lama 1 bulan, dapat diberikan dengan alasan keluarga meninggal, mengurus hak waris, melangsungkan perkainan pertama. <p>Cuti di luar tanggungan Negara: PNS bekerja 5 tahun, diberikan hak cuti 3 bulan, dapat diperpanjang selama 1 tahun apabila ada hal penting, PNS yang mengambil cuti di luar tanggungan negara, dibebaskan dari jabatan, kecuali karena persalinan ke 4.</p>
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan cuti tingkat universitas dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT meneruskan permohonan ke SDM melalui E-Ticketing/langsung. 4. Admin/staf SDM mengeluarkan surat keterangan dan meneruskan ke ULT. 5. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Surat Cuti Tingkat Universitas) <p>Lampiran II angka 22</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3 (tiga) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Surat Cuti Tingkat Universitas
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;

		<ol style="list-style-type: none">2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara;7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024;11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara;12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none">1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC;2. Mesin antrean;3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor;4. Jaringan internet gratis;

3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 2. Data pemohon layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

W. PENGUNDURAN DIRI BAGI DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN PNS

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan: <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat permohonan pengunduran diri dari yang bersangkutan 2. Surat pengusulan dari unit kerja 3. SK CPNS 4. SK PNS 5. SK Pangkat Terakhir
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan pengunduran diri dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT meneruskan permohonan ke SDM melalui E-Ticketing/langsung. 4. Admin/staf SDM mengeluarkan surat keterangan dan meneruskan ke ULT. 5. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Surat Keputusan/Pengantar Pendunduran Diri sebagai Dosen/Tenaga Kependidikan PNS)

		Lampiran II angka 23
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3-6 (tiga-enam) bulan kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Surat Keputusan/Pengantar Pengunduran Diri sebagai Dosen/Tenaga Kependidikan PNS
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016

		tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrian; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	3. Pemohon Layanan terdaftar aktif dan tersistem; 4. Data pemohon layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

X. PENGUNDURAN DIRI BAGI DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN NON-PNS

Penyampaian Pelayanan (Service Delivery)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan: 1. Surat permohonan pengunduran diri dari yang bersangkutan 2. Surat pengusulan dari unit kerja 3. SK pengangkatan pertama 4. SK Dosen dan Tenaga Kependidikan Tetap Non PNS 5. SK Pangkat Terakhir

2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Pencetakan ID Card Pegawai Baru/Hilang/Rusak dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT meneruskan permohonan ke SDM melalui E-Ticketing/langsung. 4. Admin/staf SDM mengeluarkan surat keterangan dan meneruskan ke ULT. 5. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Surat Keputusan/Pengantar Pengunduran Diri bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan Non-PNS). <p>Lampiran II angka 24</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	3-6 (tiga-enam) bulan kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Surat Keputusan/Pengantar Pengunduran Diri bagi Dosen dan Tenaga Kependidikan Non- PNS.
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara;

		<ol style="list-style-type: none"> 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrean; 3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor; 4. Jaringan internet gratis; 5.
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet; 2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU; 3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima; 4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rektor; 2. Wakil Rektor II/SU; 3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan; 2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan.

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Layanan terdaftar secara aktif dan tersistem; 2. Data pemohon layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Y. PEMAKAIAN FASILITAS UMUM (JALAN DAN RUANG TERBUKA)

Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

No	Komponen	Uraian
1	Persyaratan Pelayanan	Syarat yang diperlukan: Surat permohonan izin penggunaan fasilitas umum (jalan dan ruang terbuka).
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon Layanan datang untuk mengajukan Izin Penggunaan Fasilitas Umum dengan membawa syarat yang sudah ditentukan. 2. Staf ULT memverifikasi berkas layanan. 3. Staf ULT meneruskan permohonan ke Aset melalui E-Ticketing/langsung. 4. Admin/staf Aset mengeluarkan surat keterangan dan meneruskan ke ULT. 5. Pemohon Layanan menerima <i>output</i> (Surat Pemberian Izin) <p>Lampiran II angka 25</p>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1 (satu) hari kerja
4	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5	Produk Layanan	Surat Pemberian Izin
6	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	Aduan, saran dan masukan dapat disampaikan ke email ppt@usu.ac.id

Pengelolaan Pelayanan (Manufacturing)

No	Komponen	Uraian
1	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 4. Undang-undang RI Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Statuta Universitas Sumatera Utara; 7. Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Juknis Penyusunan Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan; 8. Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 9. Peraturan Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 03 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; 10. Keputusan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 1227/M/2020 Tentang Peta Jalan Reformasi Birokrasi Kementerian Pendidikan Dan Kebudayaan Tahun 2020-2024; 11. Peraturan Majelis Wali Amanat Universitas Sumatera Utara No. 16 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kelola Universitas Sumatera Utara; 12. Peraturan Rektor Universitas Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Di Lingkungan Universitas Sumatera Utara.
2	Sarana, Prasarana dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang tunggu yang dilengkapi dengan fasilitas AC; 2. Mesin antrean;

		<ol style="list-style-type: none">3. Loker pelayanan lengkap dengan peralatan kantor;4. Jaringan internet gratis;
3	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none">1. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pengoperasian komputer dan internet;2. SDM yang memiliki Product Knowledge tentang SOP, maklumat dan aturan-aturan lainnya yang ada di USU;3. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan publik dan keterbukaan informasi demi mewujudkan pelayanan prima;4. SDM yang mampu beradaptasi dengan perkembangan informasi dan teknologi;
4	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none">1. Rektor;2. Wakil Rektor II/SU;3. Staf Ahli Rektor RB dan Pelayanan Publik
5	Jumlah Pelaksana	6 (Enam) orang
6	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Dokumen diproses dengan cepat, tepat, murah dan transparan;2. Proses dapat dipantau oleh penerima layanan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Pemohon layanan terdaftar secara aktif dan tersistem;2. Data pemohon layanan terjamin kerahasiaannya;
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun atau mengikuti Standar Pelayanan Publik di USU. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk petugas dan meningkatkan kinerja pelayanan.

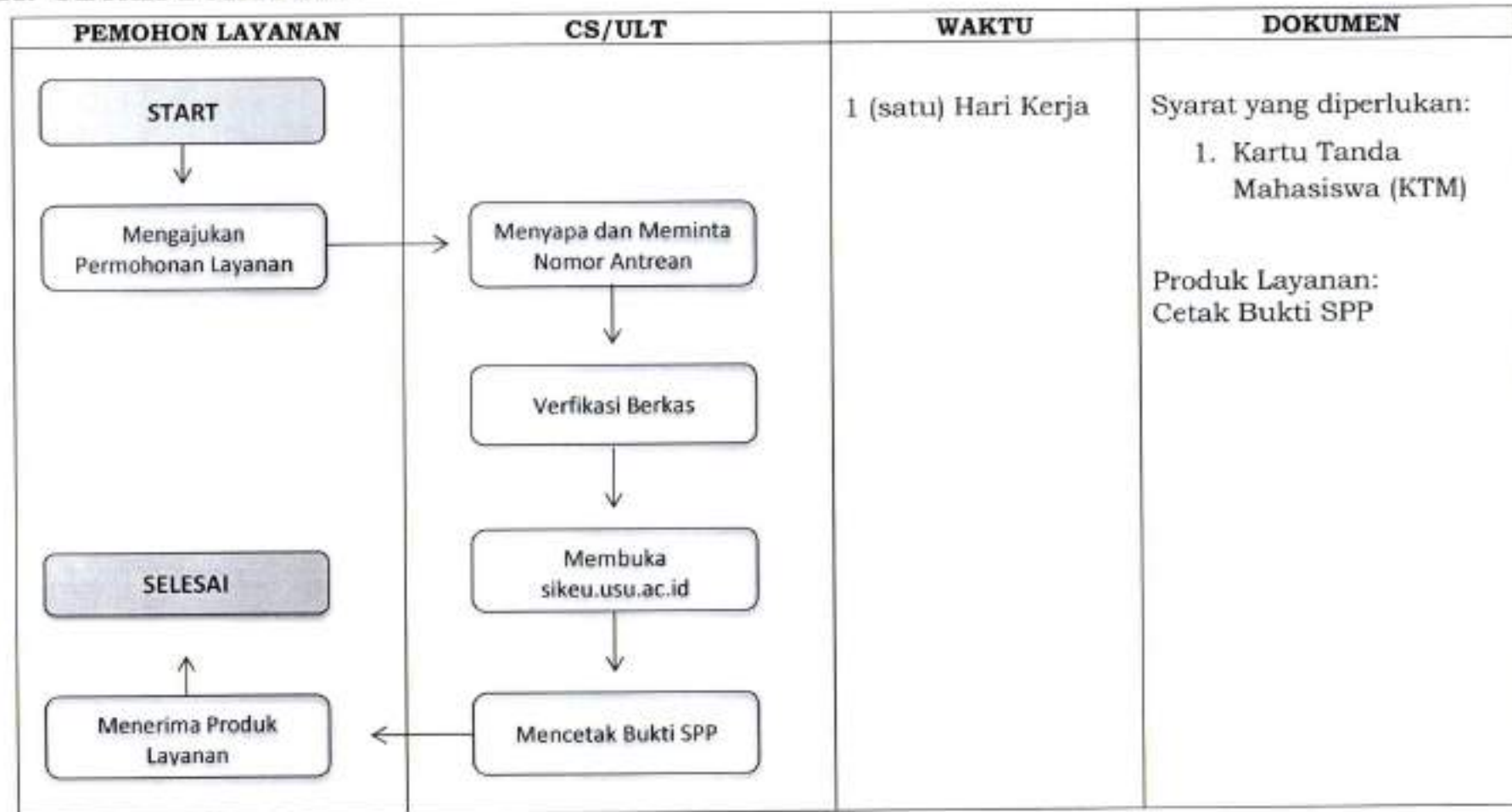
REKTOR 06 SEP 2021



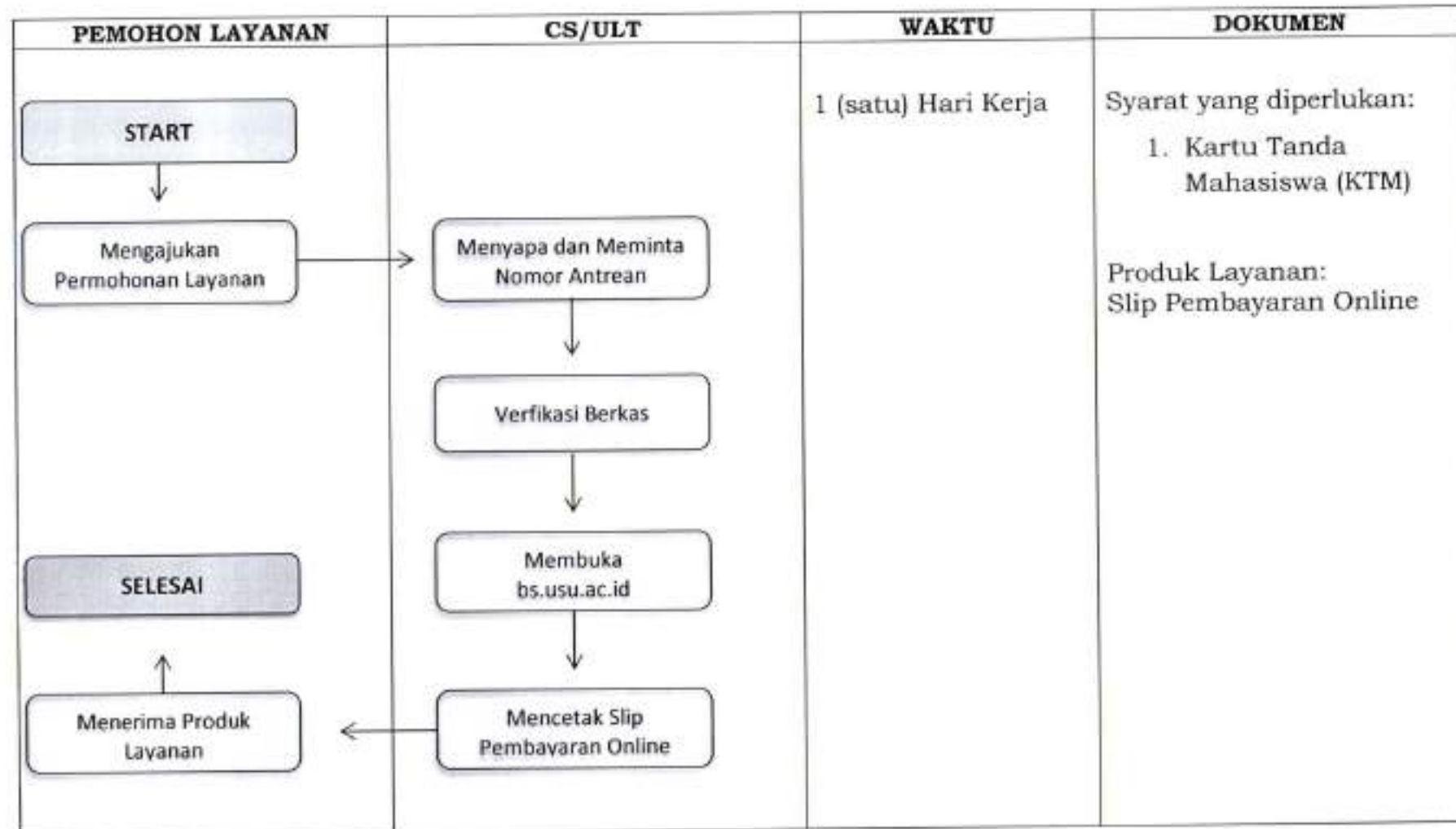
MURYANTO AMIN
NIP 197409302005011002

LAMPIRAN II
PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
NOMOR 16 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
DI UNIVERSITAS SUMATERA UTARA



ALUR STANDAR PELAYANAN
A. CETAK BUKTI SPP



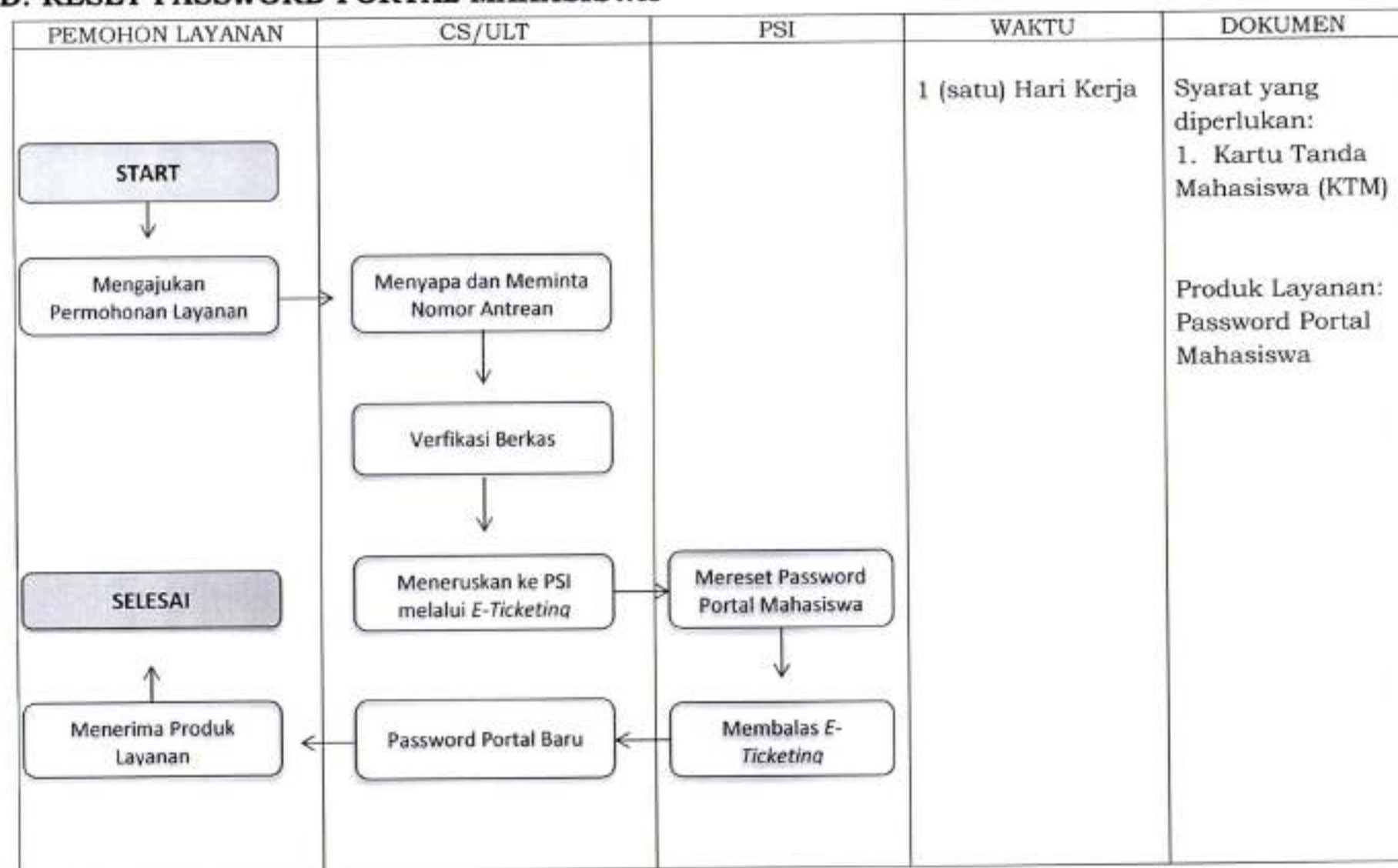
B. CETAK SLIP PEMBAYARAN ONLINE



C. CETAK KTMS HILANG

PEMOHON LAYANAN	CS/ULT	WAKTU	DOKUMEN
 <pre>graph TD; START([START]) --> A[Mengajukan Permohonan Layanan]; A --> B[Menyapa dan Meminta Nomor Antrean]; B --> C[Verifikasi Berkas]; C --> D[Membuka registrasi.usu.ac.id]; D --> E[Mencetak KTMS Baru]; E --> F[Menerima Produk Layanan]; F --> G([SELESAI]);</pre>	 <pre>graph TD; B[Menyapa dan Meminta Nomor Antrean] --> C[Verifikasi Berkas]; C --> D[Membuka registrasi.usu.ac.id]; D --> E[Mencetak KTMS Baru];</pre>	<p>1 (satu) Hari Kerja</p>	<p>Syarat yang diperlukan: 1. Surat Keterangan Aktif Kuliah dari Fakultas</p> <p>Produk Layanan: Kartu Tanda Mahasiswa Sementara (KTMS)</p>

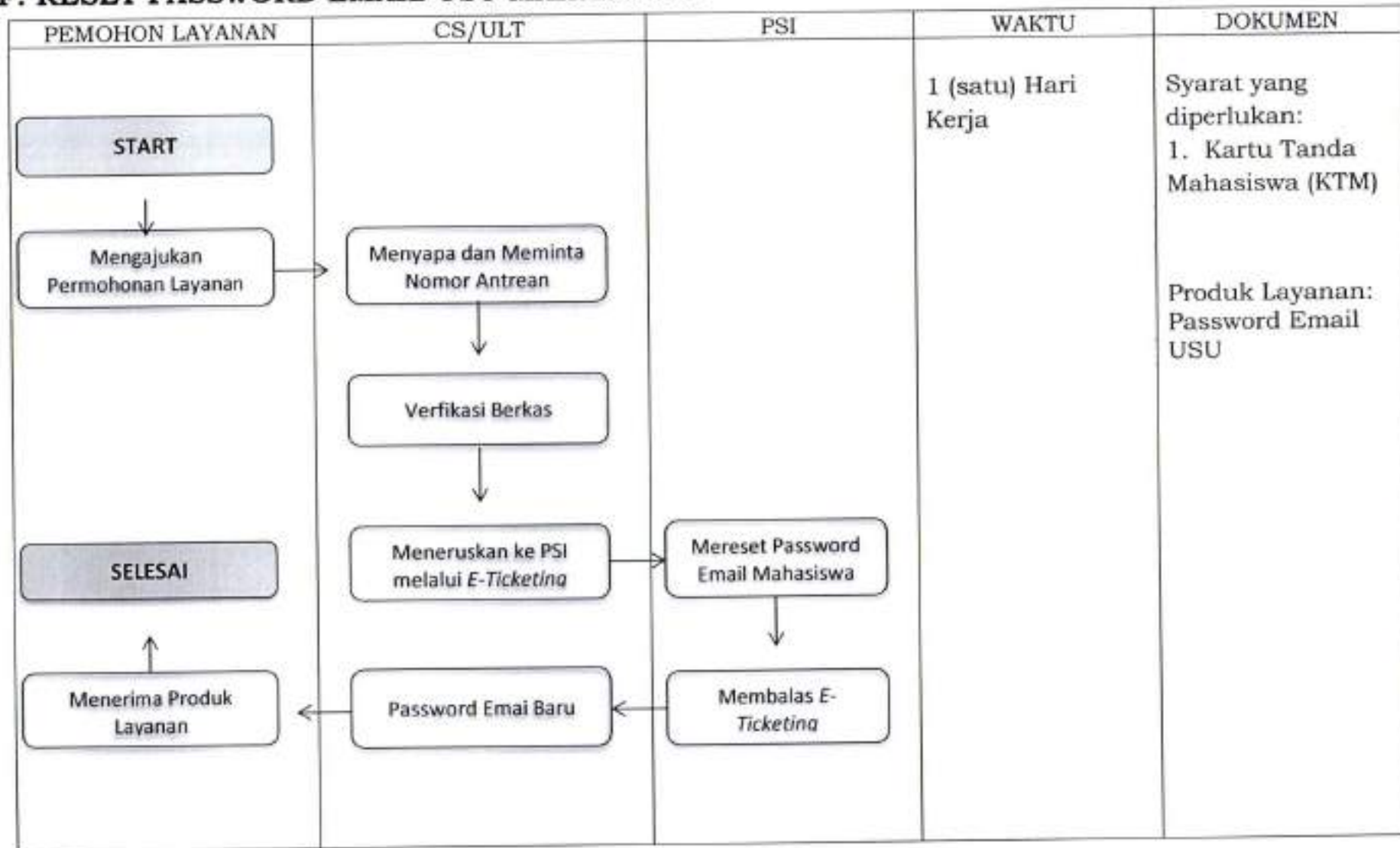
D. RESET PASSWORD PORTAL MAHASISWA



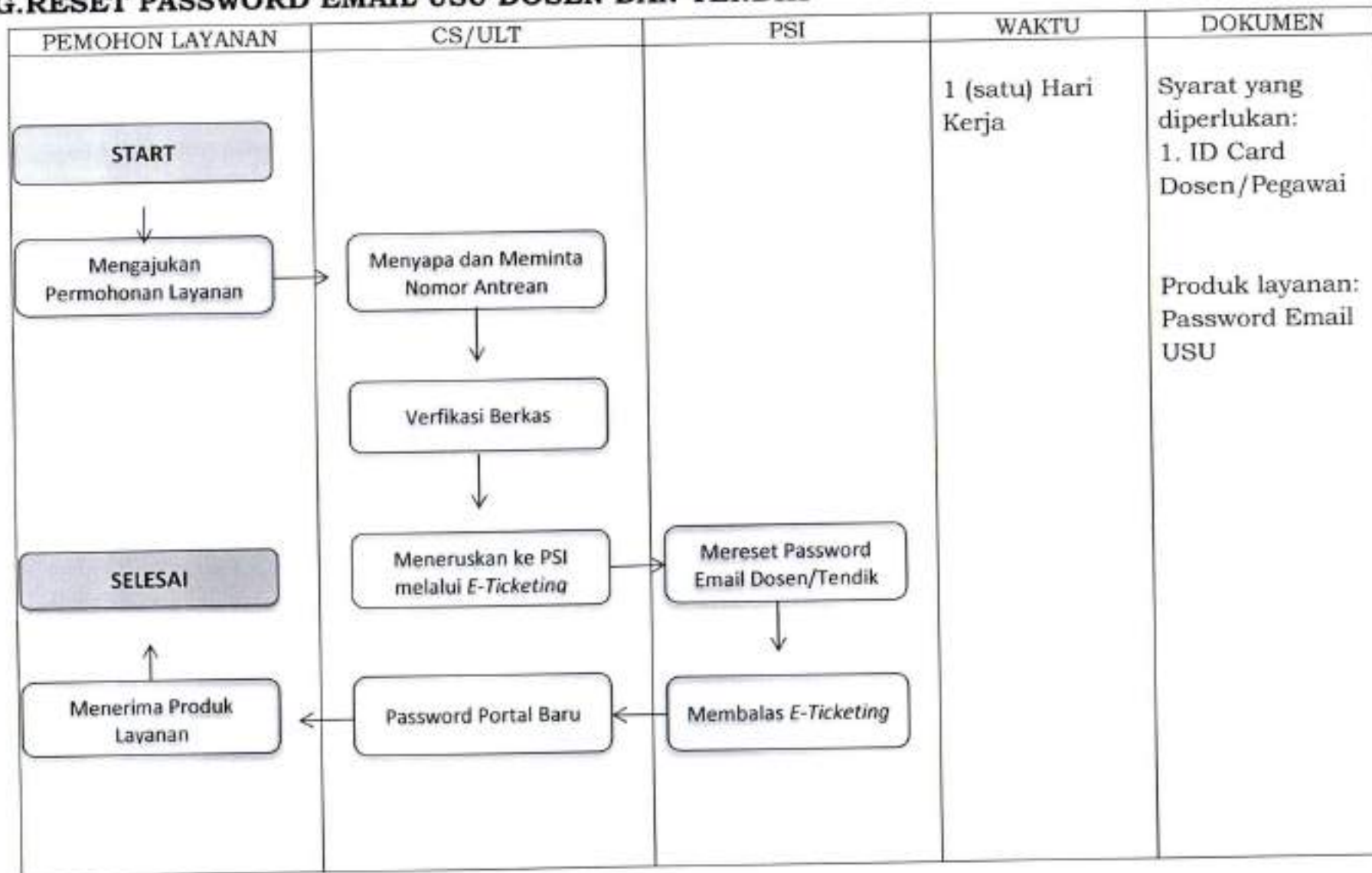
E. RESET PASSWORD SIREG MAHASISWA

PEMOHON LAYANAN	CS/ULT	WAKTU	DOKUMEN
<pre>graph TD; START([START]) --> A[Mengajukan Permohonan Layanan]; A --> B[Menyapa dan Meminta Nomor Antrean]; B --> C[Verifikasi Berkas]; C --> D[Membuka registrasi.usu.ac.id]; D --> E[Password Sireg Baru]; E --> F[Menerima Produk Layanan]; F --> G([SELESAI]);</pre>	<p>Mengajukan Permohonan Layanan</p> <p>Menyapa dan Meminta Nomor Antrean</p> <p>Verifikasi Berkas</p> <p>Membuka registrasi.usu.ac.id</p> <p>Password Sireg Baru</p>	<p>1 (satu) Hari Kerja</p>	<p>Syarat yang diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Surat Keterangan Aktif Kuliah dari Fakultas <p>Produk Layanan: Password Sireg</p>



F. RESET PASSWORD EMAIL USU MAHASISWA



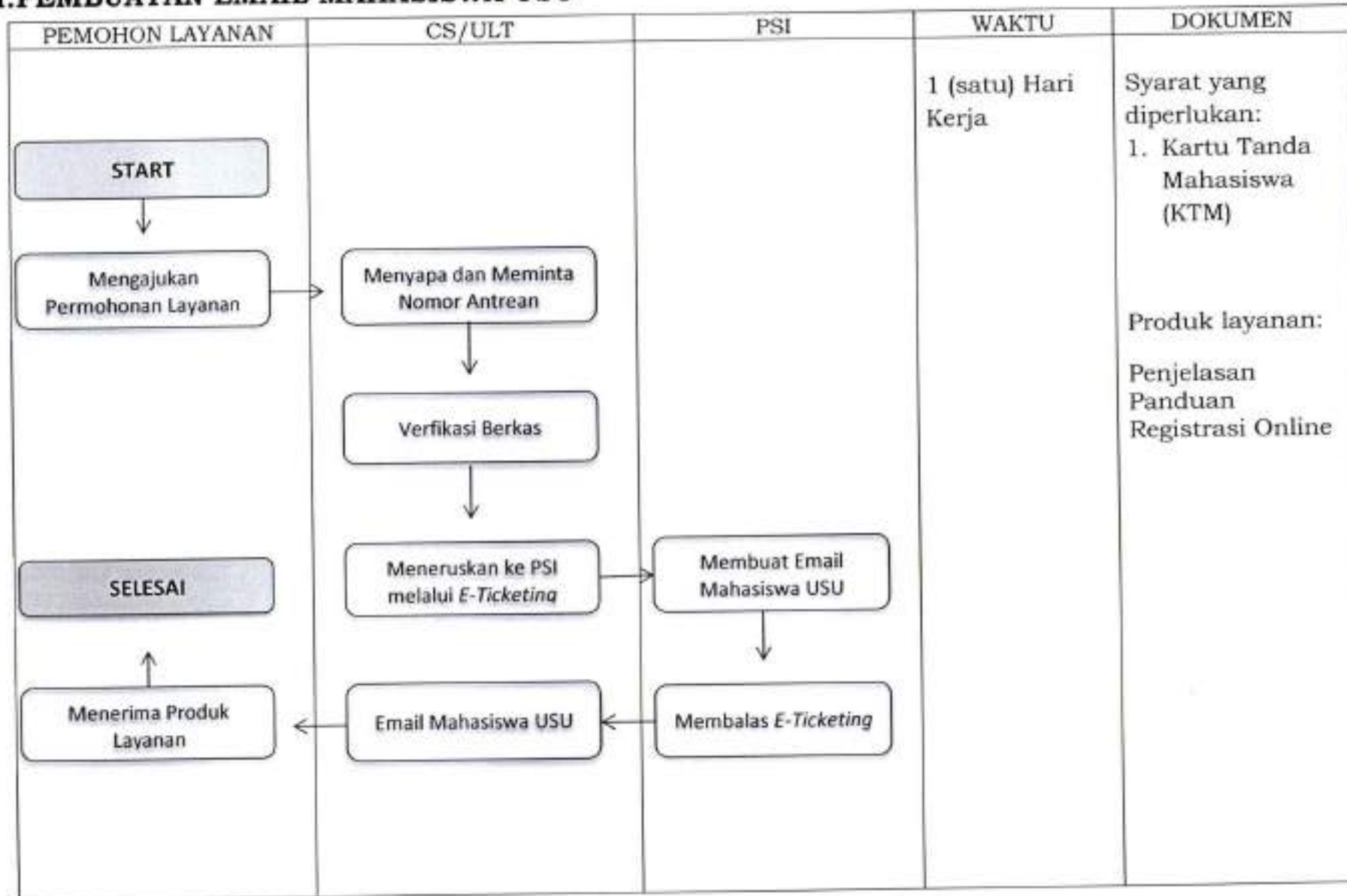
G. RESET PASSWORD EMAIL USU DOSEN DAN TENDIK



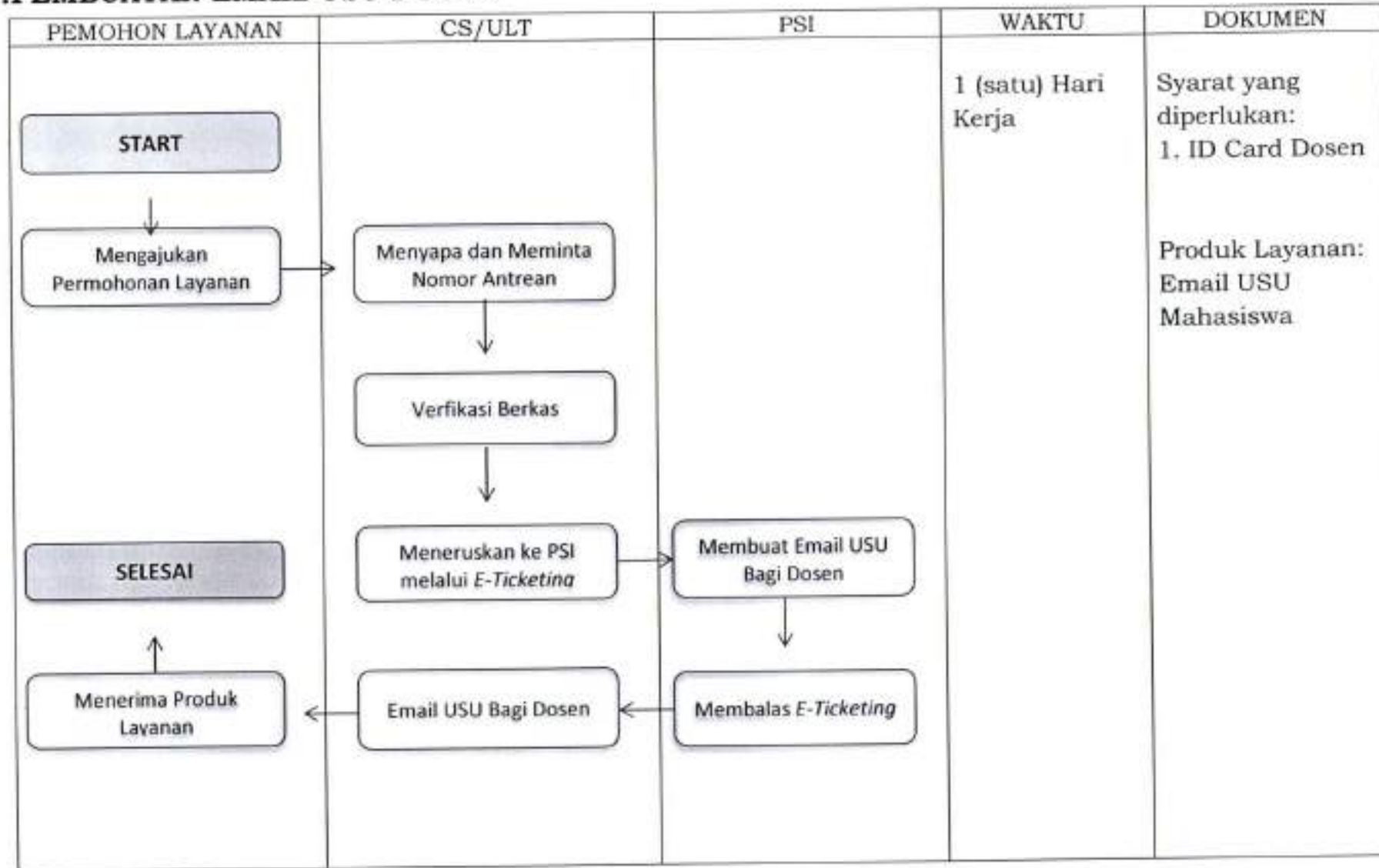
H. PANDUAN REGISTRASI MAHASISWA ONLINE

PEMOHON LAYANAN	CS/ULT	WAKTU	DOKUMEN
 <pre>graph TD; START([START]) --> A[Mengajukan Permohonan Layanan]; A --> B[SELESAI]; B --> C[Menerima Produk Layanan];</pre>	 <pre>graph TD; D[Menyapa dan Meminta Nomor Antrean] --> E[Verifikasi Berkas]; E --> F[Membuka registrasi.usu.ac.id]; F --> G[Menjelaskan Panduan Reg Mahasiswa Online];</pre>	<p>1 (satu) Hari Kerja</p>	<p>Syarat yang diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) <p>Produk Layanan: Password Email USU</p>

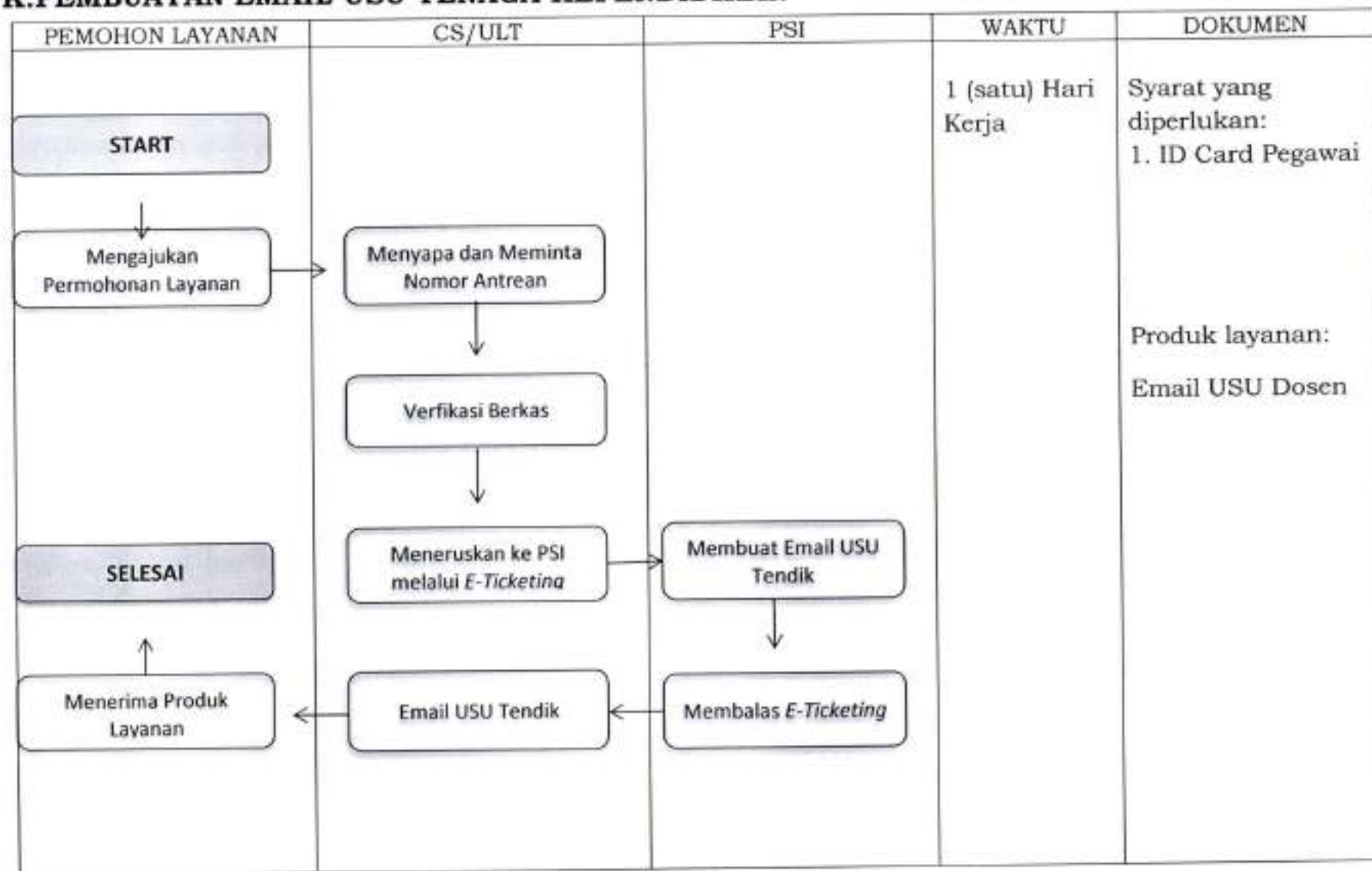
I. PEMBUATAN EMAIL MAHASISWA USU




J. PEMBUATAN EMAIL USU DOSEN





K. PEMBUATAN EMAIL USU TENAGA KEPENDIDIKAN



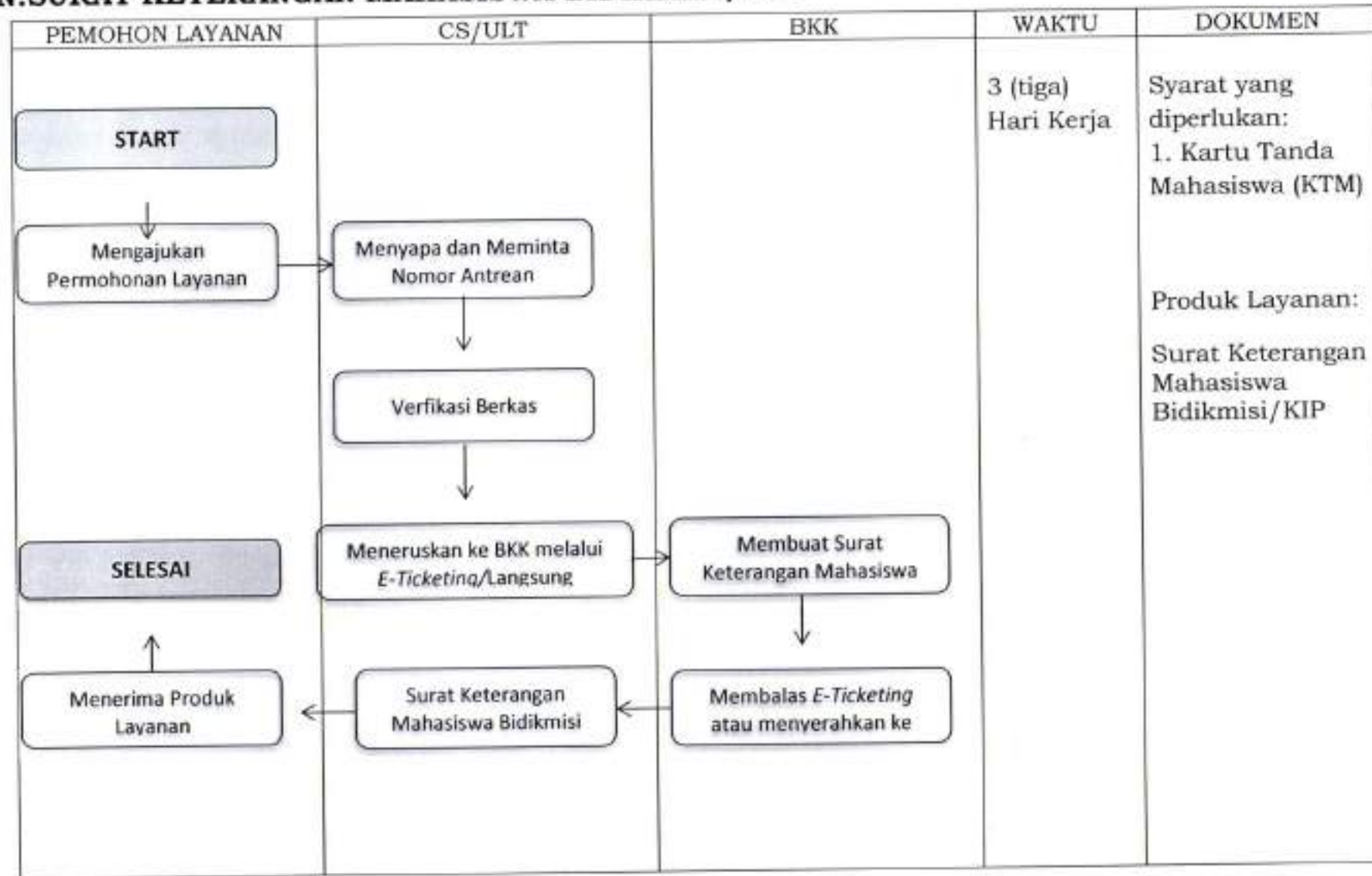
L. PERBAIKAN DATA DASAR MAHASISWA

PEMOHON LAYANAN	CS/ULT	WAKTU	DOKUMEN
 <pre> graph TD START([START]) --> A[Mengajukan Permohonan Layanan] A --> B[Menyapa dan Meminta Nomor Antrean] B --> C[Verifikasi Berkas] C --> D[Membuka SIMPLA dan Mengubah Data Dasar] D --> E[Perubahan Data Dasar] E --> F[Menerima Produk Layanan] F --> G([SELESAI]) </pre>	<p>Menyapa dan Meminta Nomor Antrean</p> <p>Verifikasi Berkas</p> <p>Membuka SIMPLA dan Mengubah Data Dasar</p> <p>Perubahan Data Dasar</p>	<p>1 (satu) Hari Kerja</p>	<p>Syarat yang diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Asli 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP) Asli 3. Kartu Keluarga (KK) Asli 4. Ijazah Terakhir yang Asli <p>Produk layanan: Data yang sudah diperbaharui (Data Dasar Mahasiswa seperti Nama, Tempat dan Tanggal Lahir)</p>

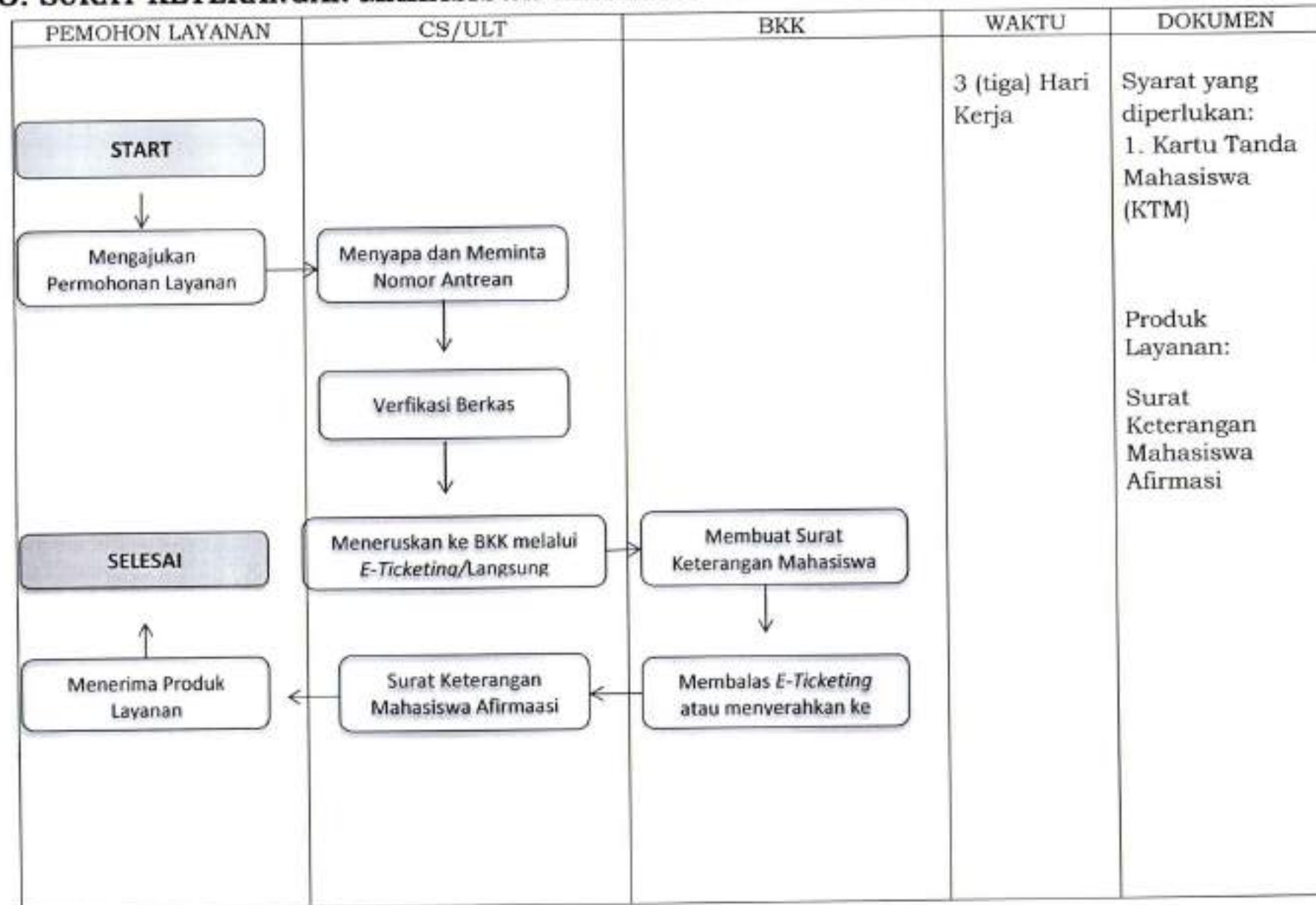
M.SURAT KETERANGAN AKREDITAS UNIVERSITAS

PEMOHON LAYANAN	CS/ULT	WAKTU	DOKUMEN
 <pre>graph TD; START([START]) --> A[Mengajukan Permohonan Layanan]; A --> B[Menyapa dan Meminta Nomor Antrean]; B --> C[Verifikasi Berkas]; C --> D[Mengambil Akreditasi Universitas Legalisir]; D --> E[Akreditasi Universitas Legalisir]; E --> F[Menerima Produk Layanan]; F --> G([SELESAI]);</pre>	 <pre>graph TD; B[Menyapa dan Meminta Nomor Antrean] --> C[Verifikasi Berkas]; C --> D[Mengambil Akreditasi Universitas Legalisir]; D --> E[Akreditasi Universitas Legalisir];</pre>	<p>1 (satu) Hari Kerja</p>	<p>Syarat yang diperlukan: 1. Ijazah Terakhir Asli dan Fotokopi</p> <p>Produk Layanan: Fotokopi Akreditasi Universitas yang dilegalisir</p>

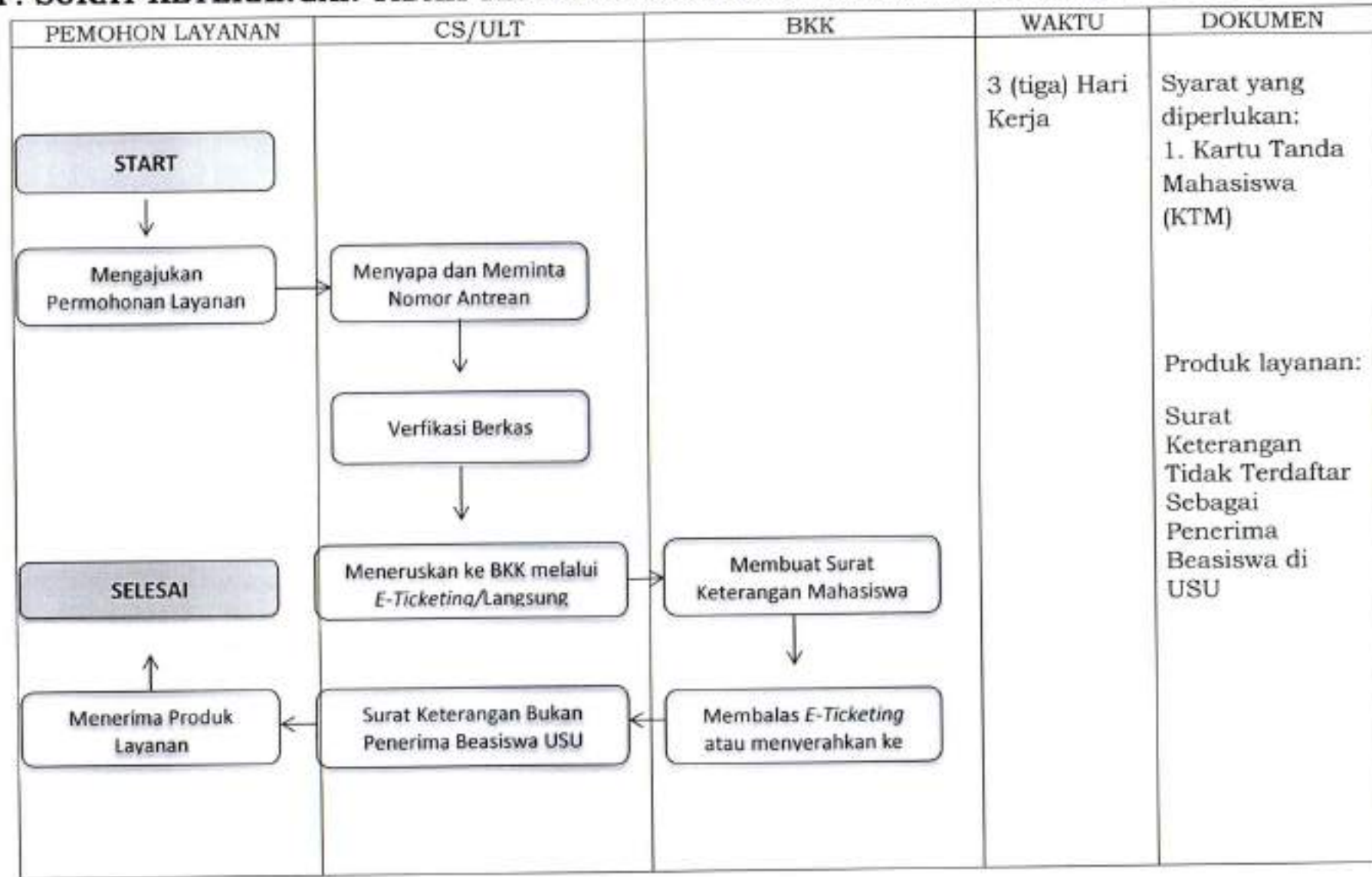
N.SURAT KETERANGAN MAHASISWA BIDIKMISI/KIP



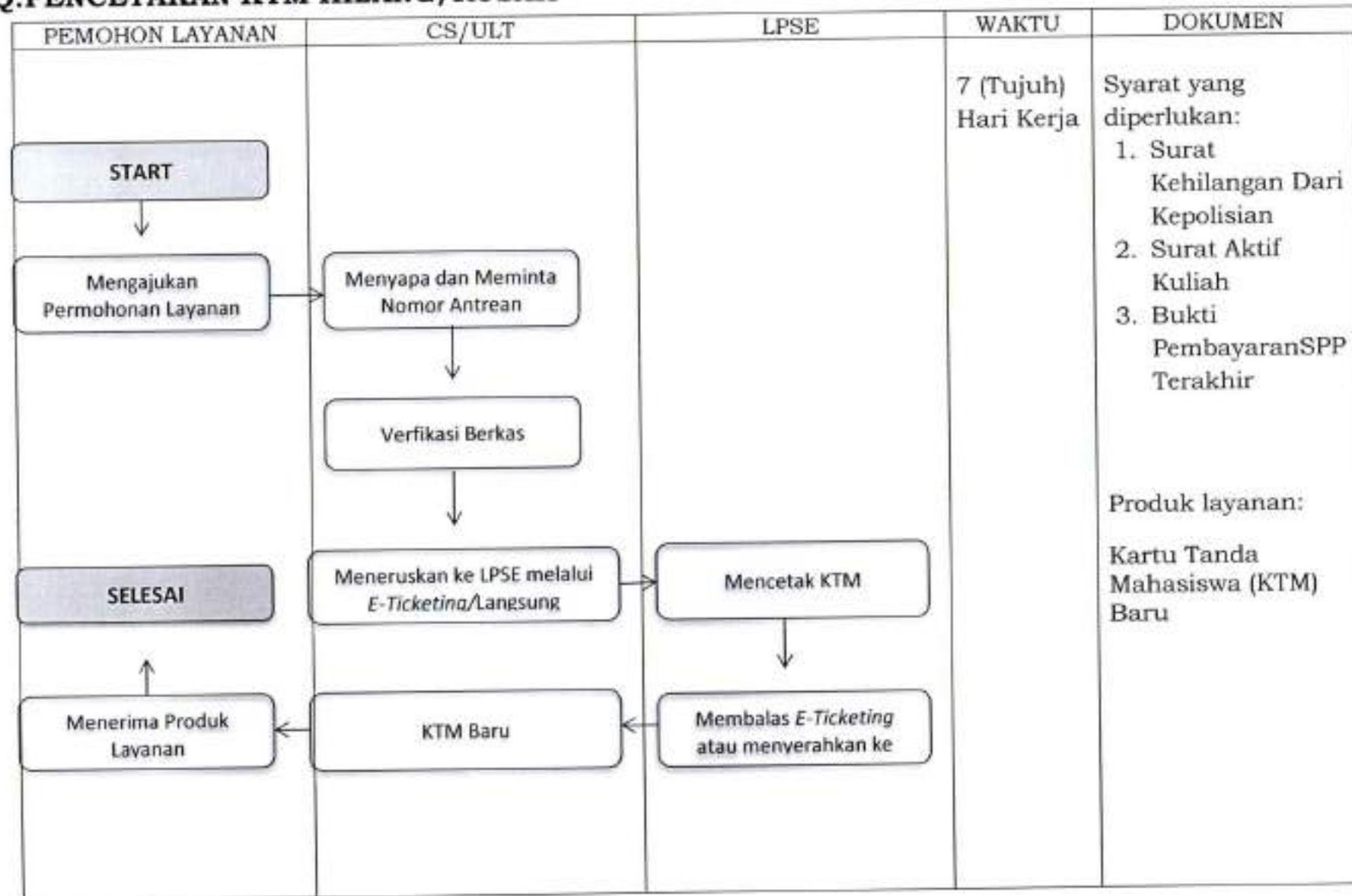
O. SURAT KETERANGAN MAHASISWA AFIRMASI



P. SURAT KETERANGAN TIDAK TERDAFTAR SEBAGAI PENERIMA BEASISWA DI USU



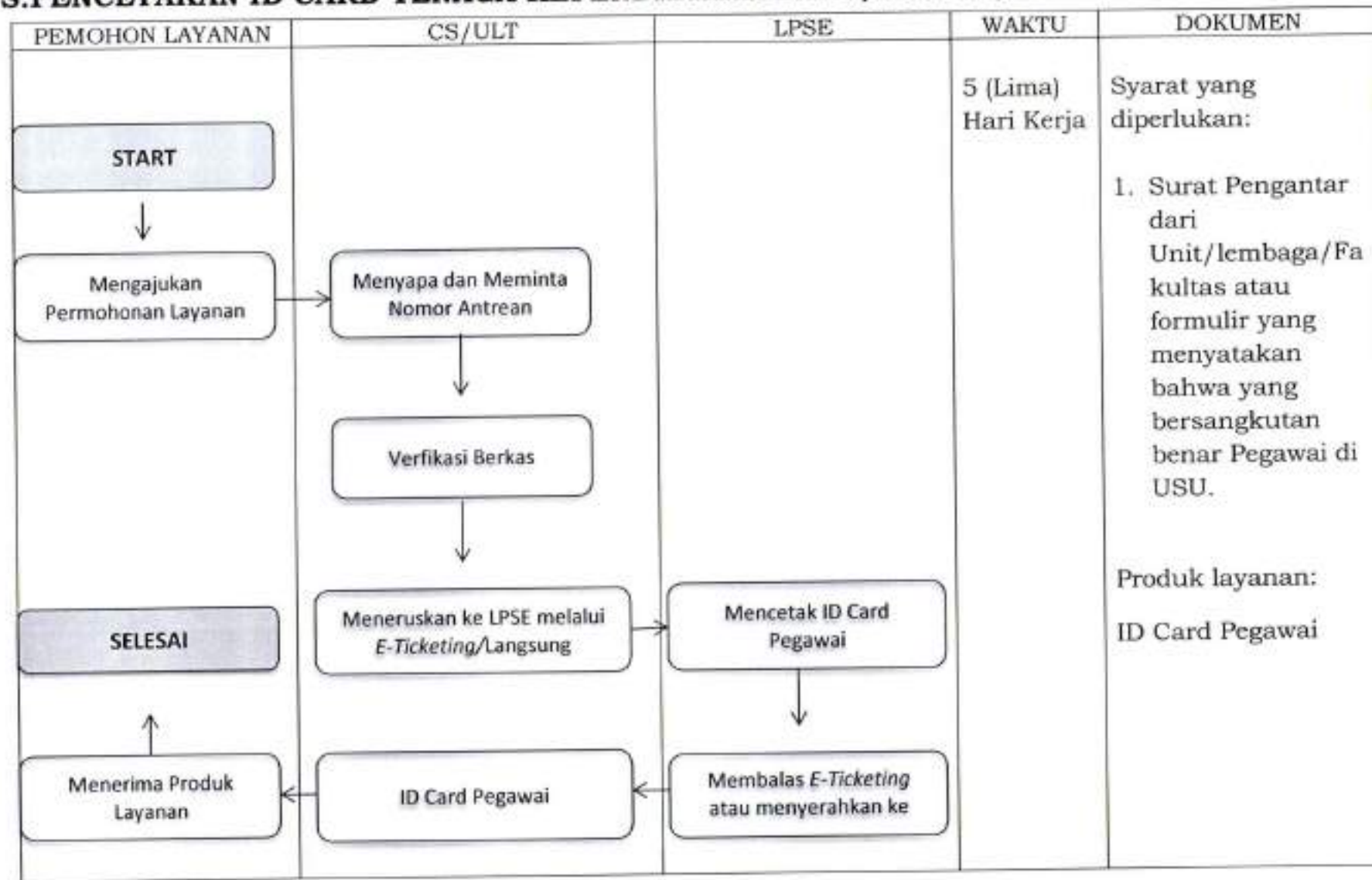
Q.PENCETAKAN KTM HILANG/RUSAK



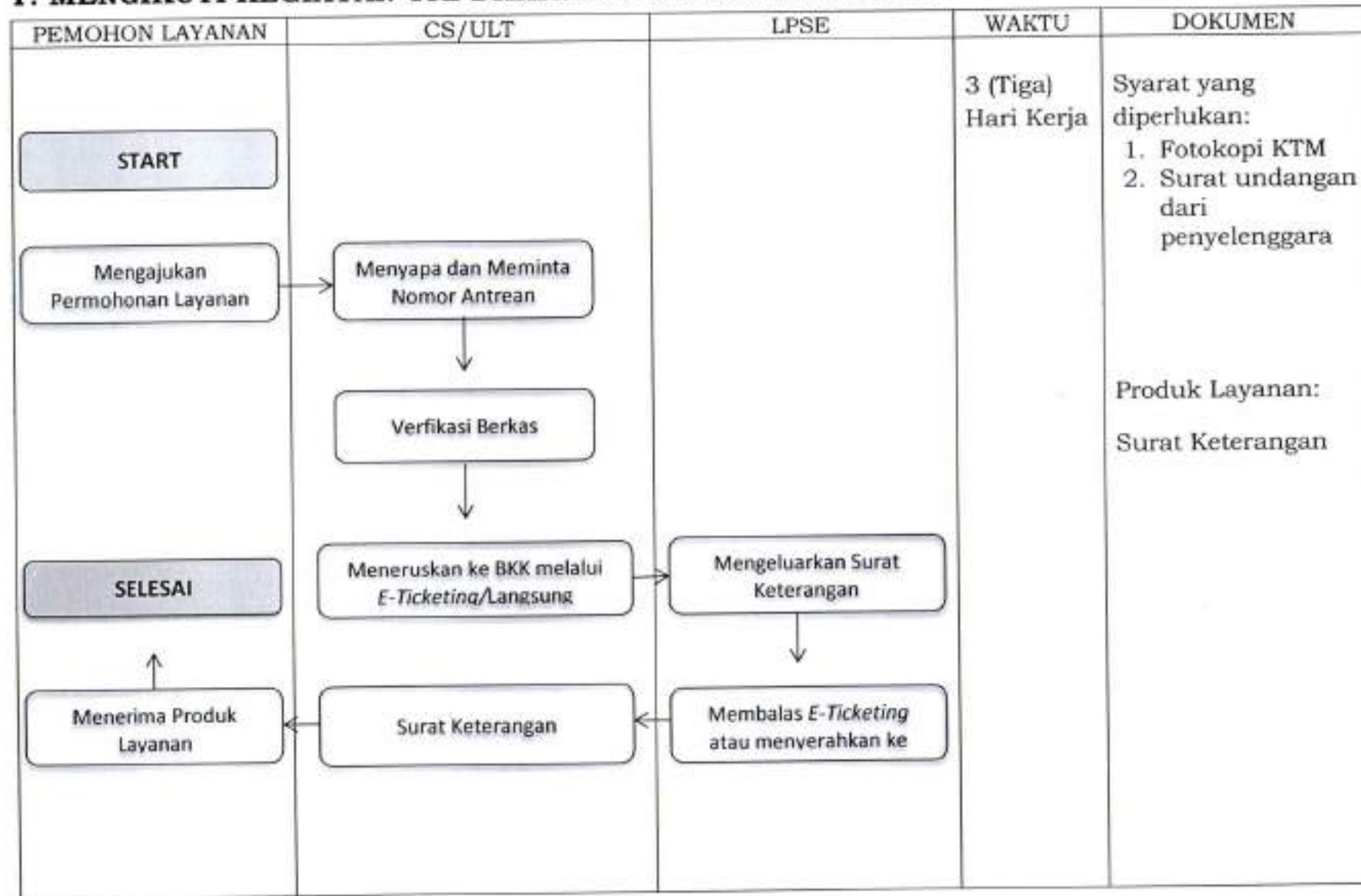
R.PENCETAKAN ID CARD DOSEN BARU/HILANG/RUSAK

PEMOHON LAYANAN	CS/ULT	LPSE	WAKTU	DOKUMEN
<pre> graph TD START([START]) --> A[Mengajukan Permohonan Layanan] A --> B[Menyapa dan Meminta Nomor Antrean] B --> C[Verifikasi Berkas] C --> D[Meneruskan ke LPSE melalui E-Ticketing/Langsung] D --> E[Mencetak ID Card Dosen] E --> F[Membalas E-Ticketing atau menyerahkan ke] F --> G[ID Card Dosen] G --> H[Menerima Produk Layanan] H --> SELESAI([SELESAI]) </pre>			<p>5 (Lima) Hari Kerja</p>	<p>Syarat yang diperlukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Pengantar dari Unit/lembaga/Fakultas atau formulir yang menyatakan bahwa yang bersangkutan benar Dosen di USU <p>Produk Layanan: ID Card Dosen</p>

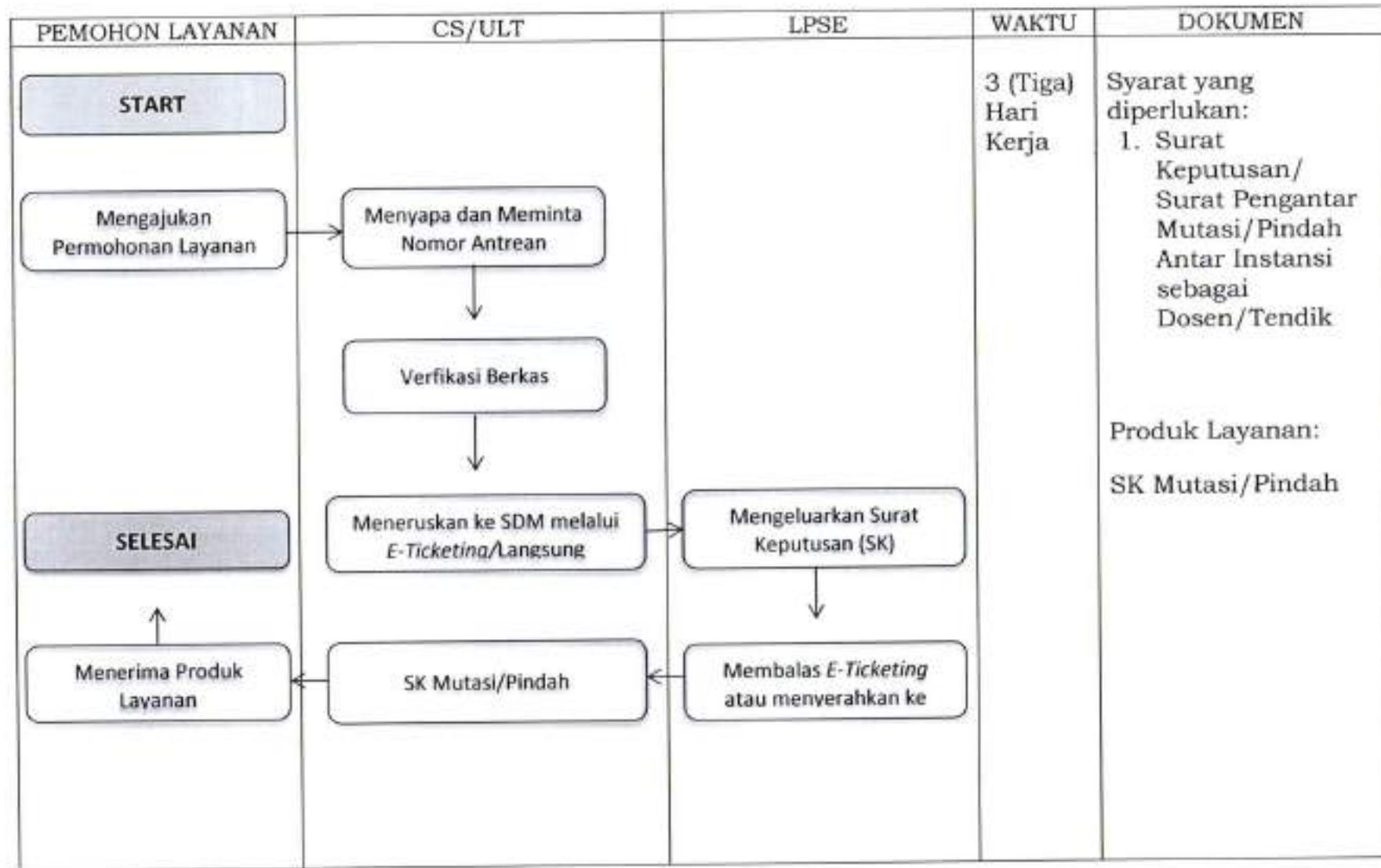
S.PENCETAKAN ID CARD TENAGA KEPENDIDIKAN BARU/HILANG/RUSAK



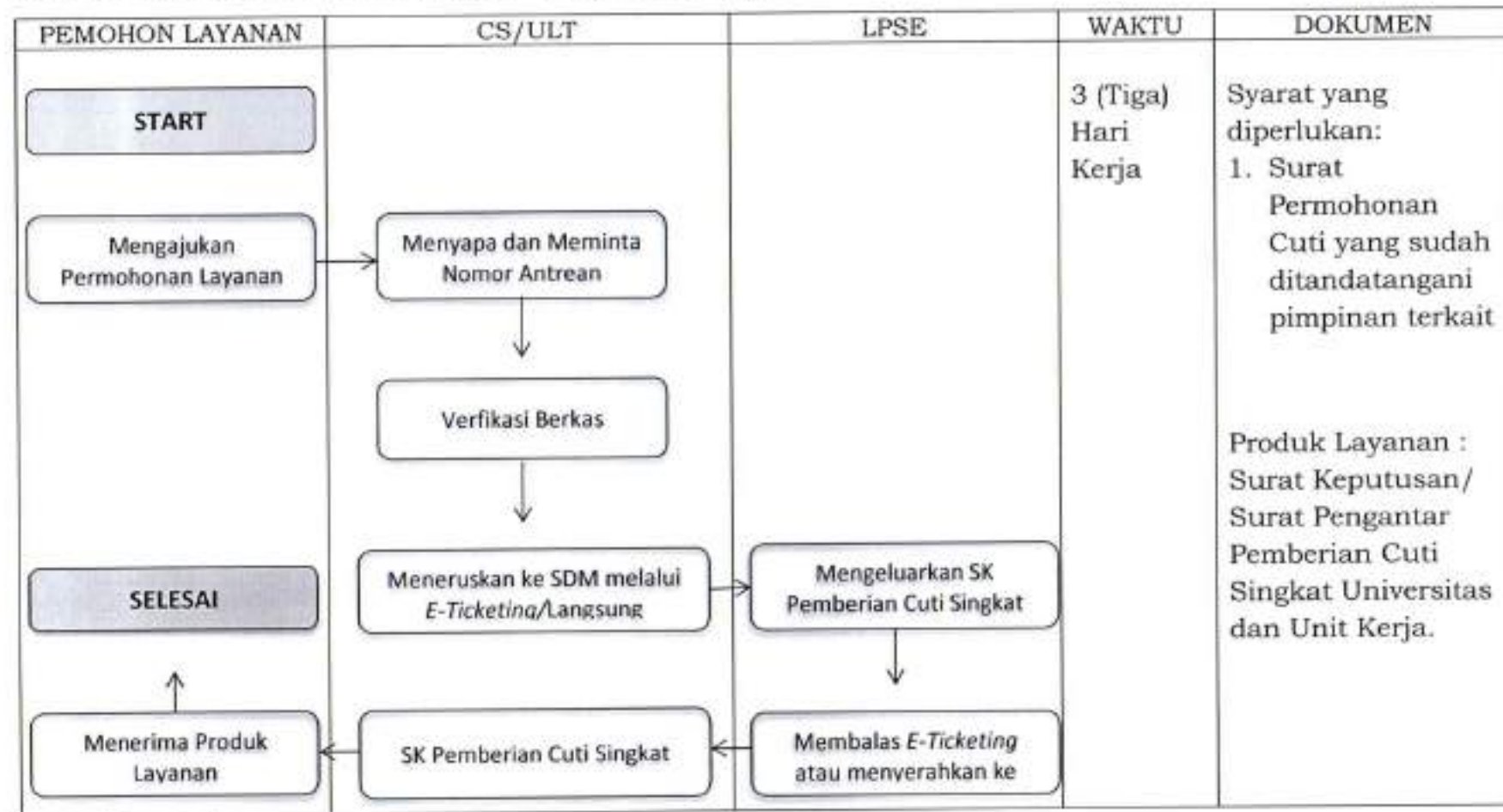
T. MENGIKUTI KEGIATAN TRI DHARMA PERGURUAN TINGGI



U. MUTASI/PINDAH ANTAR INSTANSI BAGI DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN



V. PEMBERIAN CUTI TINGKAT UNIVERSITAS



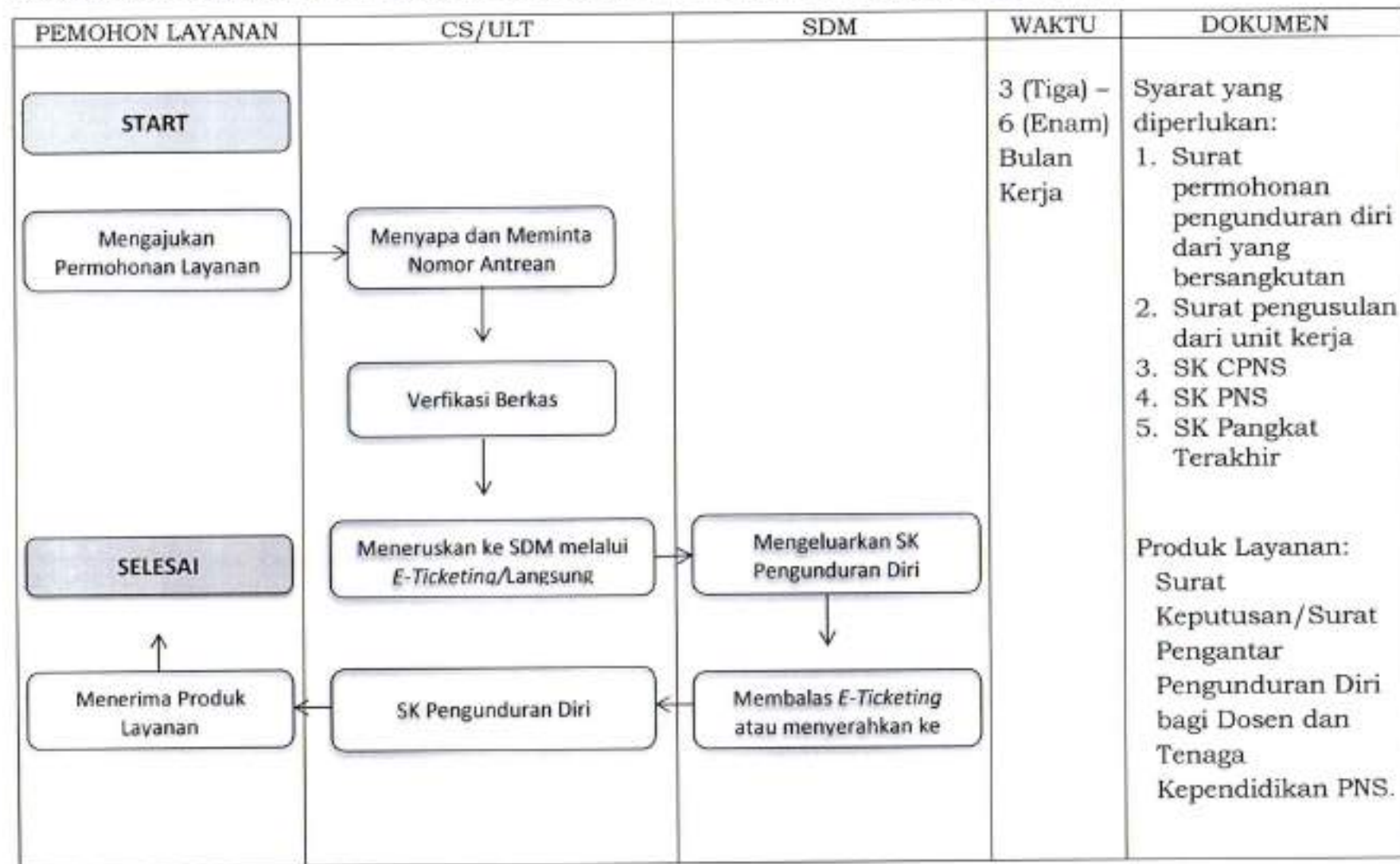
Keterangan:

6. Cuti Tahunan: Bekerja sekurang-kurangnya 1 tahun secara terus menerus dan lamanya cuti 12 hari, tidak dapat dipecah-pecah kurang dari 3 hari, cuti tahunan dapat ditangguhkan oleh pejabat berwenang paling lama 1 tahun.
7. Cuti Besar: PNS telah bekerja sekurang-kurangnya 6 tahun berhak cuti besar selama 3 bulan, berhak menerima penghasilan penuh, kecuali tunjangan.
8. Cuti Sakit: PNS menderita sakit dapat diberikan paling lama 1 tahun, Gugur kandungan diberikan cuti 1,5 bulan, cuti sakit mendapat penghasilan penuh.
9. Cuti Bersalin Persalinan Pertama, kedua dan ketiga berhak cuti bersalin, lamanya 3 bulan, menerima penghasilan penuh.
10. Cuti karena alasan penting: berhak mendapat cuti paling lama 1 bulan, dapat diberikan dengan alasan keluarga meninggal, mengurus hak waris, melangsungkan

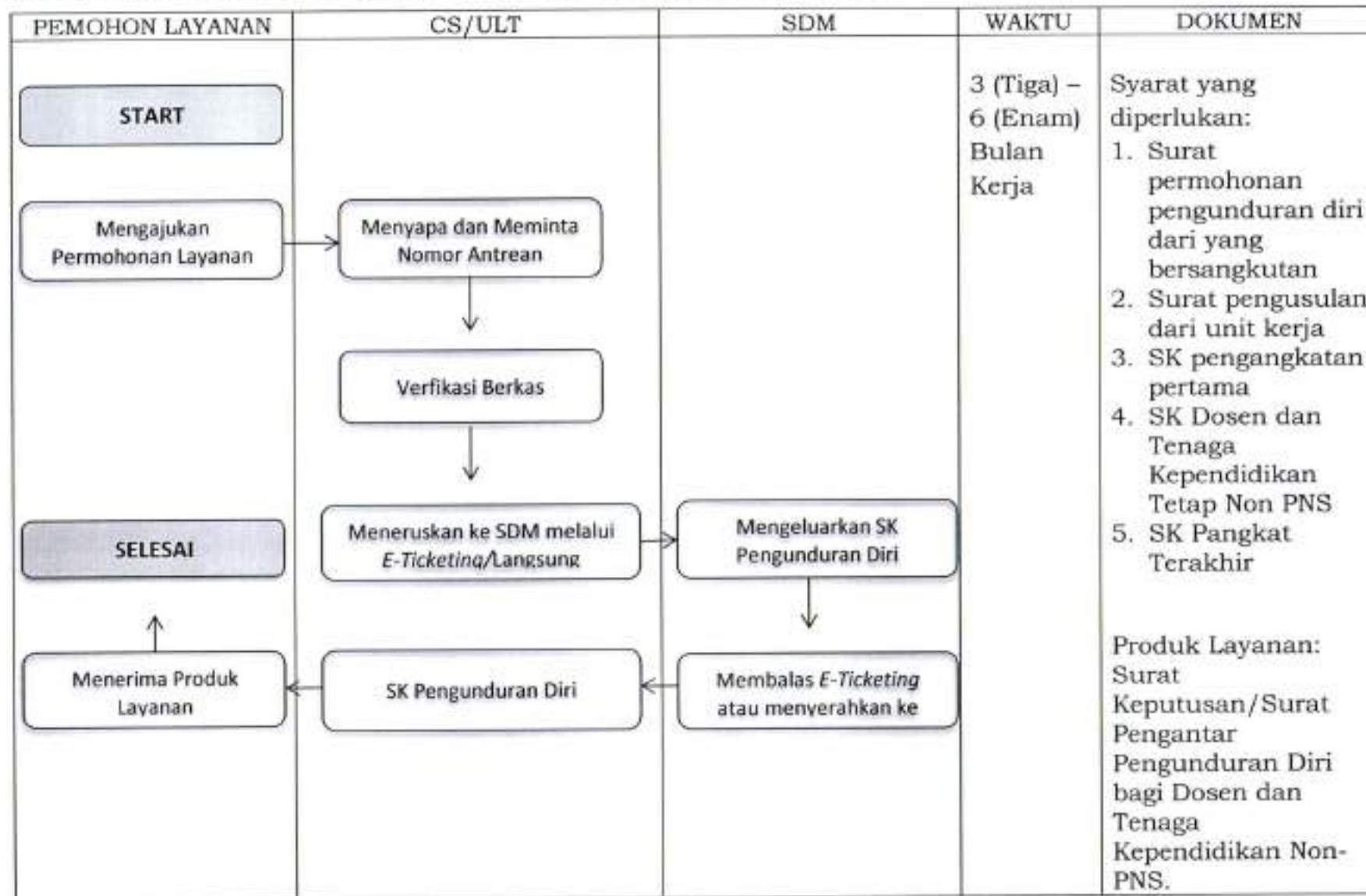
perkainan pertama.

Cuti di luar tanggungan Negara: PNS bekerja 5 tahun, diberikan hak cuti 3 bulan, dapat diperpanjang selama 1 tahun apabila ada hal penting, PNS yang mengambil cuti di luar tanggungan negara, dibebaskan dari jabatan, kecuali karena persalinan ke 4.

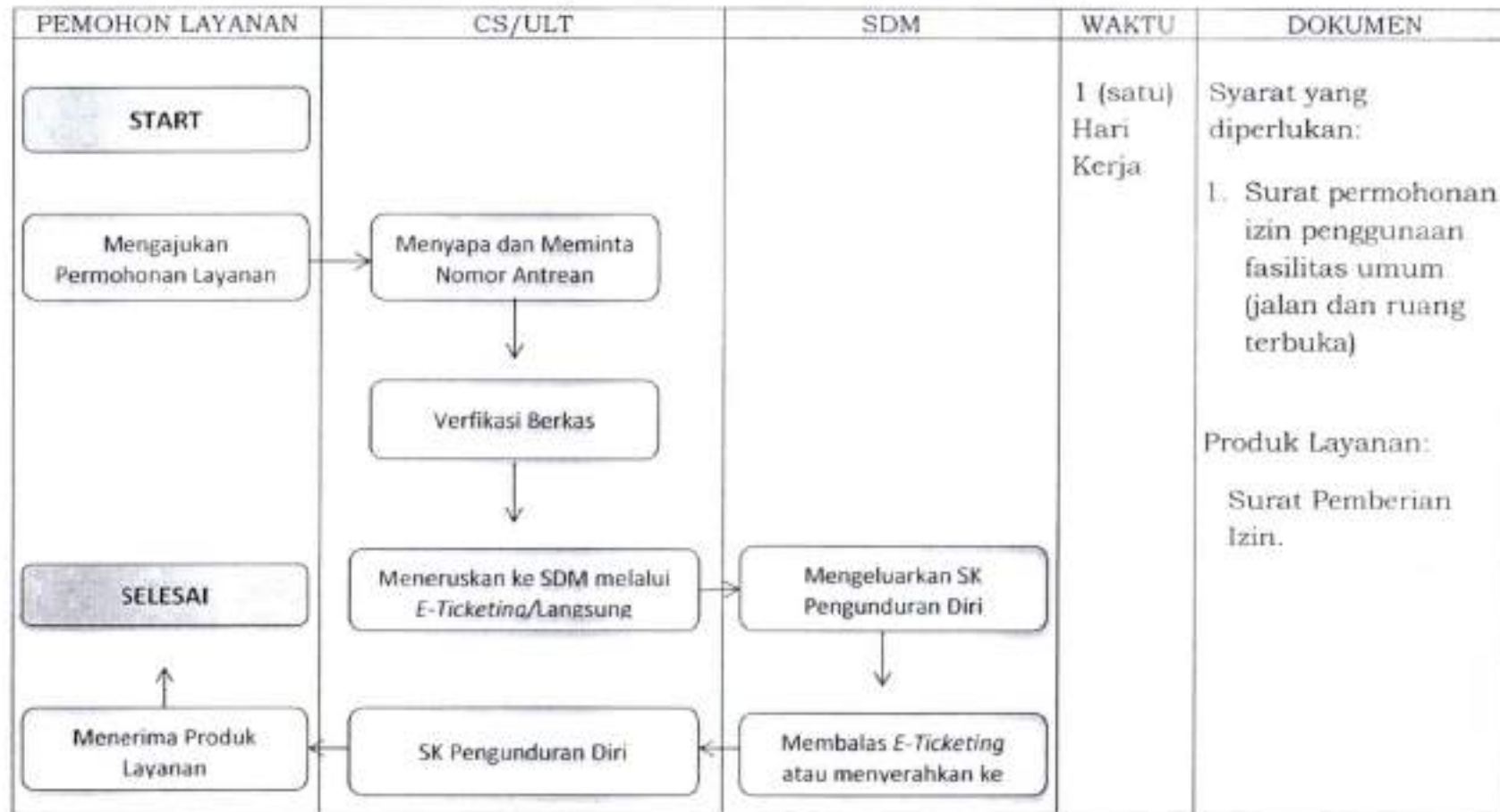
W. PENGUNDURAN DIRI BAGI DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN PNS



X. PENGUNDURAN DIRI BAGI DOSEN DAN TENAGA KEPENDIDIKAN NON-PNS



Y.PEMAKAIAN FASILITAS UMUM (JALAN DAN RUANG TERBUKA)



REKTOR, 06 SEP 2021



MURYANTO AMIN
NIP 197409302005011002



LAMPIRAN III
PERATURAN REKTOR UNIVERSITAS SUMATERA UTARA
NOMOR 16 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU

MAKLUMAT PELAYANAN

Dengan ini kami seluruh penyelenggara Pelayanan di Universitas Sumatera Utara menyatakan **SANGGUP** menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat sesuai standar publik yang telah ditetapkan. Apabila tidak menepati janji atau tidak memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.



REKTOR, 06 SEP 2021

MURYANTO AMIN
NIP 197409302005011002