



**Kementerian
Perindustrian**
REPUBLIK INDONESIA

**STANDAR LAYANAN PUBLIK
POLITEKNIK STTT
BANDUNG**

**POLITEKNIK STTT BANDUNG
2018**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya kami dapat menyelesaikan penyusunan “STANDAR PELAYANAN PUBLIK POLITEKNIK STTT BANDUNG”.

Reformasi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia telah menyebabkan terjadinya sejumlah perubahan penting dan mendasar dalam tata kelola pemerintahan yang pada akhirnya berimplikasi pada penyelenggaraan pelayanan publik diberbagai kementerian atau pun pemerintahan daerah, tidak terkecuali juga di lingkungan Politeknik STTT Bandung yang setiap hari selalu berhubungan dengan publik (mahasiswa, pelaku usaha, masyarakat umum lainnya) yang meminta jasa pelayanan.

Dalam rangka memperlancar tugas Petugas Pelayanan memberikan pelayanan publik, dilakukan penyusunan Standar Pelayanan yang mengatur cara pengajuan permohonan layanan, penanganan/proses dan lama waktu pelayanan atas permohonan layanan publik dimaksud juga untuk memberikan jaminan dan kepastian kepada semua orang untuk memperoleh layanan yang diberikan Politeknik STTT Bandung sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Dalam Standar Pelayanan ini dibuat sebagai salah satu persyaratan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perindustrian.

Semoga Standar Pelayanan Publik Politeknik STTT Bandung ini dapat memberikan informasi bagi masyarakat pemohon layanan dan sebagai acuan bagi pemberi pelayanan dalam peningkatan pelayanan di lingkungan kampus Politeknik STTT Bandung.

Bandung, Januari 2018
Direktur Politeknik STTT Bandung

ttd

Tina Martina, AT.,M.Si
NIP. 196903121996032001

PENDAHULUAN

Politeknik STTT Bandung pada mulanya bernama Textiel Inrichting Bandoeng (TIB) yang didirikan oleh pemerintahan Belanda pada tahun 1922. TIB ini didirikan untuk membina industri tekstil dan menyiapkan tenaga ahli di bidang tekstil. Pada jaman penjajahan Jepang, lembaga ini diganti namanya menjadi Orimono Shinkensyo.

Pada tahun 1954, lembaga ini berkembang menjadi Sekolah Tinggi Textil (STT) yang pada masa itu hampir semua lulusan STT bekerja pada industri tekstil dan produk tekstil serta yang berkaitan, mendirikan industri tekstil sendiri atau bekerja sebagai pegawai negeri.

Keberadaan institusi pendidikan di bidang tekstil sendiri terus dikembangkan karena adanya perkembangan ilmu dan pengetahuan di bidang pertekstilan dan juga timbulnya permasalahan yang rumit di industri tekstil. Oleh karena itu, pada tahun 1964 didirikanlah Perguruan Tinggi Ilmu Textil-PTIT

Kemudian berdasarkan Keputusan Departemen Industri Tekstil dan Kerajinan, Institut Teknologi Tekstil didirikan pada tahun 1965 sebagai gabungan dari AKATEX, PTIT, Balai Besar Tekstil dan Pilot Pemintalan.

Pada tahun 1979 Institut Teknologi Tekstil (ITT) dikembangkan menjadi dua lembaga yaitu Balai Besar Penelitian dan Pengembangan Industri Tekstil (BBT) dan ITT yang secara administratif keduanya terpisah dan mandiri. Sejak tahun 1982, ITT berubah menjadi Sekolah Tinggi Teknologi Tekstil (STTT) atas dasar Keputusan Bersama (SKB) Menteri Perindustrian dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 274/M/SK/VI/1981-0182/0/1981 tanggal 6 Juni 1981.

Pada tahun 2015 STTT berubah menjadi Politeknik STTT Bandung atas dasar penataan organisasi dan tata kerja satuan pendidikan tinggi vokasi di lingkungan Kementerian Perindustrian yang meliputi perubahan STTT menjadi Politeknik STTT Bandung sebagaimana disetujui oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui surat Nomor B/5782/M.PAN-RB/12/2014 dan ijin penyelenggaraan Program Studi Diploma Empat Politeknik STTT Bandung melalui keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 497/E/0/2014.

Sampai saat ini, Politeknik STTT Bandung adalah satu-satunya perguruan tinggi tekstil milik pemerintah.

VISI

Mengacu kepada perkembangan industri dan iptek serta era kompetisi, Politeknik STTT Bandung memiliki visi:

“Menjadi pusat unggulan penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat di bidang teknologi tekstil dan garmen yang mampu bersaing di era globalisasi, beretika dan humanis”

MISI

Untuk mewujudkan cita-cita tersebut, manajemen Politeknik STTT Bandung akan melaksanakan kegiatan guna :

- Memenuhi tuntutan dan kepuasan pengguna akan ahli tekstil dan garmen yang memiliki kompetensi di bidangnya dan mampu berwiraswasta
- Melaksanakan penelitian berbasis *demand oriented* dan memiliki nilai jual
- Memberikan pelatihan, jasa konsultasi dan pelayanan teknik di sektor industri tekstil dan garmen serta pendukungnya

Menjalin kerjasama dengan lembaga-lembaga dalam dan luar negeri untuk meningkatkan Tri Darma Perguruan Tinggi

STANDAR PELAYANAN PUBLIK POLITEKNIK STTT BANDUNG

Bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Politeknik STTT Bandung dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai azas-azas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan publik.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diatas maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Publik Politeknik STTT Bandung.

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3890).
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4125).
3. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3851).
4. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4437).
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 50, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3175).
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3866).
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan Pelayanan Publik.
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

STANDAR PELAYANAN

Penyusunan standar pelayanan publik harus memenuhi indikator sebagai berikut:

1. Dasar hukum, sebagai landasan
2. Persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan
3. Prosedur pengajuan pelayanan yang harus diikuti oleh setiap pelanggan
4. Waktu yang cepat dan tepat untuk memberikan pelayanan
5. Biaya/tarif pelayanan dan tatacara pembayarannya
6. Spesifikasi produk/hasil pelayanan yang akan diterima oleh pelanggan
7. Sarana dan prasarana yang disediakan baik untuk pelanggan maupun petugas pelayanan dalam proses penyelesaian pelayanan termasuk fasilitas pelayanan untuk penyandang cacat
8. Kompetensi masing-masing petugas yang terlibat dalam proses pemberian/penyelesaian pelayanan
9. Pengawas internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

I. PELAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK (BAG. AKADEMIK)

1. Pendaftaran Calon Mahasiswa Baru

Pendaftaran calon mahasiswa baru terdiri dari beberapa pelayanan, meliputi: pelayanan pendaftaran calon mahasiswa melalui PMDK (penelusuran Minat dan Kemampuan) melalui nilai rapor dan USM (Ujian Saringan Masuk), melalui ujian secara tertulis.

Pelayanan pendaftaran

a. Dasar Hukum

- 1) Statuta Politeknik STTT Bandung
- 2) SK Kepanitiaan PPMB

b. Persyaratan Pendaftar

❖ PMDK

- Siswa kelas XII SMA/SMK/MAN/ sederajat dan lulusan 3 tahun terakhir.
- Telah memiliki rapor minimal lima semester
- Pas foto
- Surat keterangan sehat dan tidak buta warna
- Mengikuti Psikotes, TPA & Wawancara
- Gambar sketsa fashion design (khusus bagi pendaftar pada jurusan Produksi garmen Kons. Fashion Design)

❖ USM

- Siswa SMA/SMK/MAN/ sederajat dan lulusan 3 tahun terakhir.
- Pas foto
- Surat keterangan sehat dan tidak buta warna
- Mengikuti ujian secara tertulis
- Mengikuti Tes TPA, Psikotes & Wawancara
- Mengikuti tes menggambar sketsa fashion design (khusus bagi pendaftar pada jurusan Produksi garmen Kons. Fashion Design)

c. Prosedur Pelayanan

1) PMDK

- Mendaftarkan diri dengan mempergunakan alamat email yang masih aktif secara online melalui www.stttekstil.ac.id untuk mendapatkan username dan password
- Pendaftar mendapatkan notifikasi pertama melalui email yang berisi usere name dan password yang akan dipergunakan untuk mengakses sistem PMB online
- Dalam waktu maksimal 2 x 24 jam, pendaftar akan mendapatkan notifikasi kedua melalui email yang berisi informasi bahwa username dan password telah diaktivasi
- Pendaftar melaksanakan pengisian biodata, data sekolah, data oang tua, nilai rapor, pemilihan program studi dan mengunggah persyaratan yang diminta.
- Pendaftar melaksanakan pengisian kuesioner pemetaan calon mahasiwa baru
- Pendaftar mencetak kartu sebagai bukti telah menyelesaikan proses pendaftaran
- Menunggu hasil seleksi sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan
- Pendaftaran yang dinyatakan lolos berhak mengikuti Tes TPA, Psikotes & Wawancara.
- Melakukan registrasi ulang setelah pendaftar di nyatakan lulus & melengkapi seluruh berkas yang di minta.

2) USM

- Mendaftarkan diri dengan mempergunakan alamat email yang masih aktif secara online melalui www.stttekstil.ac.id untuk mendapatkan username dan password
- Pendaftar langsung mendapatkan notifikasi melalui email yang berisi usrename dan password yang akan dipergunakan untuk mengakses sistem PMB online
- Dalam waktu maksimal 2 x 24 jam, pendaftar akan mendapatkan notifikasi kedua melalui email yang berisi informasi bahwa username dan password telah diaktivasi
- Pendaftar melaksanakan pengisian biodata, data sekolah, data oang tua dan melengkapi persyaratan yang diminta (tanpa mengisi dan mengunggah dokumen nilai rapor)
- Pendaftar melaksanakan pengisian kuesioner pemetaan calon mahasiwa baru
- Pendaftar mencetak kartu sebagai bukti telah menyelsaikan proses pendaftaran
- Mengikuti ujian tertulis pada tanggal dan tempat yang telah ditentukan
- Menunggu hasil penilain sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan
- Pendaftaran yang dinyatakan lolos berhak mengikuti Tes TPA, Psikotes & Wawancara.
- Melakukan registrasi ulang setelah pendaftar di nyatakan lulus & melengkapi seluruh berkas yang di minta

d. Waktu Pelayanan

- 1) Loket : -
- 2) Test tertulis : 150 menit (bagi pendaftar Jurusan Produksi garmen kons. FD ada prnsmbshsn tes menggambar 30 menit)

e. Biaya Pelayanan

- 1) Tidak di kenakan biaya (bagi pendaftar jalur PMDK)
- 2) Rp. 150.000,- (bagi pendaftar USM)

f. Sarana dan Prasarana

- 1) Sistem pendaftaran online

- 2) Ruang ujian tertulis
- 3) Meja dan kursi
- 4) PC/laptop terkoneksi dengan internet
- 5) 1 unit printer

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

- 1) Pengetahuan
 - Kebijakan dari politeknik STTT Bandung tentang pendaftaran mahasiswa baru
- 2) Keterampilan
 - Teknik pelayanan prima
 - Teknologi informasi: word, excel, searching, browsing
- 3) Sikap
 - Kejujuran
 - Ketelitian
 - Komunikatif
 - Keramahan
 - Kerjasama
 - Empati

h. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh kasubab Adminsitrasi kemahasiswaan dan kordinator PPMB.

i. Penanganan Pengaduan

- Pengaduan keluhan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Kasubabg Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan atau dimasukan ke kotak saran, kemudian diproses untuk meendapatkan tanggapan.
- Pengaduan keluhan dan saran dapat disampaikan secara langsung melalui kolom tanya jawab di situs resmi www.stttekstil.ac.id, atau kolom komentar di akun resmi media soaial Facebook dan Instagram

2. Pendaftaran Ulang Calon Mahasiswa Baru

Pendaftaran ulang calon mahasiswa baru yang dinyatakan lulus seleksi dilakukan dalam rentang waktu yang telah ditentukan.

Pelayanan pendaftaran

a. Dasar Hukum

- 1) Statuta Politeknik STTT Bandung
- 2) SK Kepanitiaan PPMB

b. Persyaratan Pendaftar ulang

- Mengakses kembali akun pendaftaran dengan menggunakan usere name dan password yang telah dimiliki oleh masing-masing pendaftar
- Mengunduh surat penerimaan (letter of Acceptance)
- Mengunduh ceklis kelengkapan dokumen daftar ulang

- Melengkapi persyaratan daftar ulang seperti : Keterangan tidak buta warna, Keterangan berbadan sehat, keterangan berparu-paru sehat, keterangan golongan darah, keterangan berkelakuan baik, menandatangani surat pernyataan calon mahasiswa, menyerahkan pas foto
- Menunjukkan rapor asli untuk diverifikasi dengan daftar isian pada laman pendaftaran online
- Menunjukkan ijazah asli dan menyerahkan salinan yang sudah di legalisir.
- Membayar SPP semester I

c. Prosedur Pelayanan

1. Mendaftarkan diri secara langsung ke loket daftar ulang atau mengirimkan dokumen persyaratan melalui paket pos/jasa kurir lainnya
2. Petugas pendaftaran memeriksa kelengkapan dokumen daftar ulang
3. Petugas pendaftaran melakukan verifikasi nilai rapor yang diisi oleh pendaftar dengan cara memeriksa dokumen rapor asli dan kesesuaiannya dengan nilai yang tertera pada sistem PMB Online
4. Petugas pendaftaran menerima berkas pendaftaran ulang yang telah lengkap dan menyerahkan lembar ceklis kelengkapan dokumen yang telah ditandatangani oleh petugas sebagai bukti penyerahan dokumen dari pendaftar

d. Waktu Pelayanan

Loket : 5 – 10 menit

e. Biaya Pelayanan

Tidak ada biaya pelayanan

f. Sarana dan Prasarana

1. Loket pelayanan
2. Meja dan kursi
3. 1 unit PC terkoneksi dengan internet
4. 1 unit printer
5. Map dokumen pendaftar ulang
6. Daftar peserta yang dinyatakan lulus

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

1. Pengetahuan
 - ❖ Peraturan & Kebijakan dari politeknik STTT Bandung tentang pendaftaran mahasiswa baru
2. Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi: word & excel
3. Sikap
 - ❖ Kejujuran
 - ❖ Ketelitian
 - ❖ Komunikatif

- ❖ Keramahan
- ❖ Kerjasama
- ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh kasubab Administrasi kemahasiswaan dan kordinator PPMB.

i. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Kasubabg Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

3. Legalisir Ijazah dan Transkrip

Pengesahan fotocopy ijazah dan transkrip

Pelayanan pendaftaran

a. Persyaratan Pendaftar

- ❖ Menyerahkan fotocopy ijazah dan transkrip
- ❖ Jumlah di batasi perorang sebanyak 5 lembar untuk masing-masing dokumen

b. Prosedur Pelayanan

1. Alumni datang, dan menyerahkan dokumen yang akan dilegalisir ke loket 2
2. Dokumen di stempel nama pejabat yang berhak untuk menandatangani
3. Dokumen di serahkan kepada pejabat berwenang yang berhak untuk menandatangani
4. Dokumen di stempel nama Politeknik STTT serta dilengkapi dengan no urut legalisir.
5. Alumni mengambil kembali dokumen di loket 2 serta menandatangani bukti pengambilan

c. Waktu Pelayanan

- TTD Ka su bag Akademik : 1 hari kerja
- TTD Pembantu Direktur I : 3 hari kerja

d. Biaya Pelayanan

Tidak ada biaya pelayanan

e. Sarana dan Prasarana

1. Loker pelayanan
2. Meja dan kursi
3. Stempel nama pejabat dan nama Politeknik STTT
4. Buku tanda bukti pengambilan

f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

- ❖ Keramahan
- ❖ Kerjasama
- ❖ Empati

g. Pengawasan Internal.

Dilakukan secara rutin oleh kasubab Adminstrasi kemahasiswaan.

h. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Kasubabg Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan atau dimasukan ke kotak saran, kemudian diproses untuk memndapatkan tanggapan.

4. Pembuatan Surat Keterangan

Surat keterangan Mahasiswa

a. Persyaratan Pendaftar

- ❖ Mengisi Form isian yang di sediakan oleh bag Akademik
- ❖ Form isian terdiri dari 2 macam , yang diperuntukan untuk keterangan Instansi Pemerintah dan yang diperuntukan untuk kepentingan umum.

b. Prosedur Pelayanan

1. Mahasiswa datang, dan mengisi form keterangan data yang di perlukan
2. Petugas akademik membuat surat keterangan yang di perlukan
3. Surat keterangan di serahkan kepada kasubbag Akademik untuk di tandatangani
4. Surat keterangan dibubuhi stempel

c. Waktu Pelayanan

1 hari kerja

d. Biaya Pelayanan

Tidak ada biaya pelayanan

e. Sarana dan Prasarana

1. Loker pelayanan
2. Meja dan kursi
3. Komputer dan printer
4. Stempel Politeknik STTT
5. Buku tanda bukti pengambilan

f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

- ❖ Teknologi informasi: word, excel
- ❖ Keramahan
- ❖ Kerjasama
- ❖ Empati

g. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh kasubab Administrasi kemahasiswaan.

h. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Kasubabg Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

5. Pembuatan Surat Cuti

Surat Cuti Dikeluarkan apabila Mahasiswa tidak bisa mengikuti perkuliahan max 2 semester

a. Dasar Hukum

- ❖ **PP Tarif Nomer 47**

b. Persyaratan Pendaftar

- ❖ Surat permohonan Cuti yang di sampaikan oleh mahasiswa dengan di tandatangani oleh yang bersangkutan, orang tua dan Ketua Jurusan di atas materai.

c. Prosedur Pelayanan

1. Mahasiswa datang, dan menyerahkan surat permohonan cuti yang telah lengkap di tandatangani sesuai persyaratan.
2. Petugas akademik membuat surat cuti.
3. Surat cuti di serahkan kepada kasubbag Akademik untuk di setujui dan di serahkan kepada Direktur Politeknik STTT untuk di sahkan.
4. Mahasiswa melaksanakan kewajiban membayar biaya cuti sebesar Rp. 100,000/ semester.
5. Surat cuti di ambil di bagian akademik .

d. Waktu Pelayanan

5 hari kerja

e. Biaya Pelayanan

Tidak ada biaya pelayanan

e. Sarana dan Prasarana

1. Loker pelayanan
2. Meja dan kursi
3. Komputer dan printer
4. Stempel Politeknik STTT
5. Buku tanda bukti pengambilan

f Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

- ❖ Teknologi informasi: word, excel
- ❖ Keramahan
- ❖ Kerjasama
- ❖ Empati

g. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh kasubab Administrasi kemahasiswaan

h. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Kasubabg Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

6. Rencana Studi dan Perwalian

Pengisian rencana studi oleh mahasiswa dan validasi rencana studi/perwalian oleh dosen wali.

a. Dasar Hukum

1. Buku Pedoman Politeknik STTT Bandung
2. SK Dosen wali

b. Persyaratan

- ❖ Mahasiswa berstatus aktif.
- ❖ Sudah menyelesaikan pembayaran biaya pendidikan
- ❖ Dosen dan mahasiswa sudah memiliki akun Simak

c. Prosedur Pelayanan

1. Mahasiswa login di halaman simak Politeknik STTT Bandung secara online.
2. Mahasiswa mengisi kuesioner evaluasi perkuliahan semester sebelumnya.
3. Mahasiswa memilih mata kuliah yang akan diambil di semester yang baru sesuai jatah SKS yang dimiliki, dan menyesuaikan dengan jadwal kuliah jika akan mengulang mata kuliah.
4. Mahasiswa melakukan perwalian tatap muka dengan dosen wali masing-masing
5. Dosen wali login di halaman simak Politeknik STTT Bandung secara online.
6. Dosen wali memeriksa rencana studi yang sudah diisikan oleh anak walinya beserta hasil studinya.
7. Dosen wali menyetujui/menolak rencana studi anak walinya.
8. Jika rencana studi mahasiswa ditolak oleh dosen walinya, maka mahasiswa tersebut harus mengulangi prosedur 1 s.d. 4 kemudian dosen wali mengulang prosedur 5 s.d. 7.

d. Waktu Pelayanan Akademik by system.

Loket	: -
Isi KRS Online	: 3-5 menit
Perwalian	: 5-10 menit
Validasi KRS	: < 1 menit

e. Biaya Pelayanan

Tidak ada biaya pelayanan

f. Sarana dan Prasarana

1. Perangkat komputer / gawai yang terhubung internet

g. Kompetensi Dosen

1. Pengetahuan
 - ❖ Kebijakan dari politeknik STTT Bandung tentang perwalian mahasiswa
2. Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi: searching, browsing
3. Sikap
 - ❖ Ketelitian
 - ❖ Komunikatif
 - ❖ Pengendalian emosi
 - ❖ Keramahan
 - ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh kasubab Adminsitasi kemahasiswaan.

i. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Kasubabg Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan atau mengisi kotak saran secara on line di akun simak masing - masing, kemudian diproses untuk memndapatkan tanggapan.

7. Pelayanan Proses Perkuliahan

Pelayanan proses perkuliahan oleh petugas akademik kepada dosen dan mahasiswa.

a. Dasar Hukum

- 1) Statuta Politeknik STTT Bandung
- 2) Buku Pedoman Politeknik STTT Bandung

b. Persyaratan

- ❖ Mahasiswa sudah mengisi rencana studi yang disetujui oleh dosen wali.
- ❖ Dosen pengajar sudah diberi informasi penugasan untuk memberi perkuliahan pada semester berjalan.
- ❖ Kelengkapan pelaksanaan perkuliahan (absensi mahasiswa, absensi dosen) sudah disiapkan
- ❖ Jadwal kuliah sudah tersedia

c. Prosedur Pelayanan

1. Dosen pengajar diundang untuk mengikuti rapat perkuliahan untuk menyampaikan informasi terkait pelaksanaan perkuliahan dan penugasan dosen yang bersangkutan.
2. Mahasiswa hadir mengikuti perkuliahan sesuai jadwal kuliah masing-masing.
3. Petugas akademik menyediakan absensi kuliah setiap hari dan perlengkapan perkuliahan lain seperti alat tulis, laptop, dsb.
4. Dosen meminta absensi perkuliahan dan peralatan kuliah kepada petugas akademik atau dapat mengambil langsung di tempat yang disediakan.
5. Dosen dapat meminta bantuan petugas akademik untuk membantu penyiapan peralatan untuk perkuliahan seperti laptop.

6. Dosen mengabsen mahasiswa peserta kuliahnya.
7. Dosen memberikan materi perkuliahan sesuai jadwalnya.
8. Dosen menyimpan kembali absensi dan perlengkapan kuliah lain yang sudah digunakan ke tempat semula.

d. Waktu Pelayanan

Pelayanan terkait perlengkapan kuliah : 1-2 menit
 Pemasangan alat bantu kuliah : 10 menit

e. Biaya Pelayanan

Tidak ada biaya pelayanan

f. Sarana dan Prasarana

1. Ruang kelas
2. Proyektor (jika dibutuhkan)
3. Laptop (jika dibutuhkan)
4. Absensi perkuliahan
5. Alat tulis

g. Kompetensi Petugas akademik

1. Pengetahuan
 - ❖ Informasi terkait jadwal dan pelaksanaan perkuliahan
2. Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi: pemasangan perangkat elektronik seperti laptop atau perangkat lainnya
3. Sikap
 - ❖ Ketelitian
 - ❖ Komunikatif
 - ❖ Keramahan
 - ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh kasubab Administrasi kemahasiswaan.

i. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Kasubabg Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan atau mengisi kotak saran secara on line pada akun Simak masing – masing kemudian diproses untuk memndapatkan tanggapan.

8. Permohonan Dana Kegiatan UKM

Pelayanan pendaftaran**a. Dasar Hukum**

1. Statutua Politeknik STTT Bandung
2. DIPA Politeknik STTT Bandung

b. Persyaratan Pendaftar

- ❖ Mahasiswa membuat surat permohonan dan proposal kegiatan
- ❖ Pengajuan permohonan ke ruangan Pembantu Direktur III Bidang Kemahasiswaan

c. Prosedur Pelayanan

1. Mahasiswa mendaftar di ruangan Pembantu Direktur III Bidang Kemahasiswaan
2. Mendapat pelayanan pendaftaran/konsultasi
3. Mahasiswa melengkapi persyaratan administrasi ke ruangan Ka.ur Kemahasiswaan
4. Mengisi Formulir Permohonan Dana yang sudah di sediakan
5. Pencairan uang di Bagian Keuangan

d. Waktu Pelayanan

1. Pudir III : 15 – 30 menit
2. Ka.ur Kemahasiswaan : 15 menit

e. Biaya Pelayanan

- ❖ Tidak di pungut biaya

f. Sarana dan Prasarana

1. Ruang pelayanan
2. Meja dan kursi
3. 1 unit PC terkoneksi dengan internet
4. 1 unit printer
5. Formulir permohonan dana

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

1. Pengetahuan
 - ❖ Mengetahui sumber pendanaan dan tata cara pencairan uang
2. Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi : word, excel, searching, browsing
3. Sikap
 - ❖ Kejujuran
 - ❖ Ketelitian
 - ❖ Komunikatif
 - ❖ Keramahan
 - ❖ Kerjasama
 - ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh Pembantu Direktur III Bidang Kemahasiswaan

i. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Pembantu Direktur III Bidang Kemahasiswaan dan Ka.ur Kemahasiswaan atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

9. Permohonan Izin Kegiatan dan Pemakaian Fasilitas Kampus

Pelayanan pendaftaran

a. Dasar Hukum

- 1) Peraturan Kegiatan Kemahasiswaan

c. Persyaratan Pendaftar

- ❖ Mahasiswa membuat surat permohonan dan proposal kegiatan
- ❖ Mengajukan permohonan ke ruangan Pembantu Direktur III Bidang Kemahasiswaan

c. Prosedur Pelayanan

- 1) Mahasiswa konsultasi ke Pembantu Direktur III Bidang Kemahasiswaan
- 2) Mendapat pelayanan pendaftaran/konsultasi
- 3) Mahasiswa melengkapi administrasi permohonan fasilitas kampus ke ruangan Ka.ur Instalasi dan Pemeliharaan kecuali penggunaan fasilitas kelas ke ka subag Akademik

d. Waktu Pelayanan

- 1) Pudir III : 15 – 30 menit
- 2) Ka.ur Instalasi dan Pemeliharaan/
ka subag Akademik : 15 menit

e. Biaya Pelayanan

- ❖ Tidak ada

f. Sarana dan Prasarana

- 1) Ruang pelayanan
- 2) Meja dan kursi
- 3) 1 unit PC terkoneksi dengan internet
- 4) 1 unit printer
- 5) Formulir permohonan pemakaian fasilitas kampus

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

- 1) Pengetahuan
 - ❖ Mengetahui data pemakaian ruangan dan alat
- 2) Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi: word, excel, searching, browsing
- 3) Sikap

- ❖ Kejujuran
- ❖ Ketelitian
- ❖ Komunikatif
- ❖ Pengendalian emosi
- ❖ Keramahan
- ❖ Kerjasama
- ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

- ❖ Dilakukan secara rutin oleh Pembantu Direktur III Bidang Kemahasiswaan dan Ka.ur Instalasi dan Pemeliharaan dan ka subag Akademik

i. Penanganan Pengaduan

- ❖ Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Pembantu Direktur III Bidang Kemahasiswaan atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

10. Permohonan Mendapatkan Beasiswa

Pelayanan pendaftaran

a. Dasar Hukum

- 1) Buku Pedoman Politeknik STTT Bandung
- 2) SK Penetapan Penerima Beasiswa
- 3) Dipa Politeknik STTT Bandung

b. Persyaratan Pendaftar

- ❖ Mahasiswa membuat surat permohonan
- ❖ Daftar ke ruangan Ka.ur Kemahasiswaan

c. Prosedur Pelayanan

- 1) Mahasiswa mendaftar serta melengkapi administrasi di ruangan Ka.ur Kemahasiswaan & bursa kerja.
- 2) Mendapat pelayanan pendaftaran/konsultasi
- 3) Mengisi Formulir Pendaftaran

d. Waktu Pelayanan

- ❖ Ka.ur Kemahasiswaan : 5 menit

e. Biaya Pelayanan

- ❖ Tidak di pungut biaya

f. Sarana dan Prasarana

- 1) Ruang pelayanan
- 2) Meja dan kursi
- 3) 1 unit PC terkoneksi dengan internet

- 4) 1 unit printer
- 5) Formulir permohonan beasiswa

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

- 1) Pengetahuan
 - ❖ Kebijakan dari Pembantu Direktur III Bidang Kemahasiswaan
- 2) Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi: word, excel, searching, browsing
- 3) Sikap
 - ❖ Kejujuran
 - ❖ Ketelitian
 - ❖ Komunikatif
 - ❖ Keramahan
 - ❖ Kerjasama
 - ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

- ❖ Dilakukan secara rutin oleh Ka.ur Kemahasiswaan

i. Penanganan Pengaduan

- ❖ Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Ka.ur Kemahasiswaan atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

11. Permohonan Publikasi Informasi Lowongan Pekerjaan

Pelayanan pendaftaran

a. Dasar Hukum

- 1) Statuta Politeknik STTT Bandung

b. Persyaratan Pendaftar

- ❖ Pihak Industri datang langsung ke ruangan Ka.ur Kemahasiswaan dan Bursa Kerja atau menyampaikan permohonan lewat surat atau surat elektronik

c. Prosedur Pelayanan

- 1) Pihak Industri datang langsung, mengajukan permohonan ke ruangan Ka.ur Kemahasiswaan dan Bursa Kerja, atau menyampaikan permohonan lewat surat elektronik ke Bagian urusan Kemahasiswaan dan Bursa Kerja
- 2) Mendapat pelayanan pengajuan permohonan/konsultasi
- 3) Info lowongan pekerjaan di publis

d. Waktu Pelayanan

- ❖ Ka.ur Kemahasiswaan dan Bursa Kerja : 10 - 30 menit

e. Biaya Pelayanan

❖ Tidak di pungut biaya

f. Sarana dan Prasarana

- 1) Ruang pelayanan
- 2) Meja dan kursi
- 3) 1 unit PC terkoneksi dengan internet
- 4) 1 unit printer
- 5) Papan Informasi/pengumuman

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

- 1) Pengetahuan
 - ❖ Mengetahui kriteria dari lulusan
- 2) Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi: word, excel, searching, browsing
- 3) Sikap
 - ❖ Kejujuran
 - ❖ Ketelitian
 - ❖ Komunikatif
 - ❖ Pengendalian emosi
 - ❖ Keramahan
 - ❖ Kerjasama
 - ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

❖ Dilakukan secara rutin oleh Ka.ur Kemahasiswaan dan Bursa Kerja

i. Penanganan Pengaduan

❖ Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Ka.ur Kemahasiswaan dan Bursa Kerja atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

12. Permohonan Keikutsertaan *Job and Career Fair*

Pelayanan pendaftaran

a. Dasar Hukum

- 1) Statuta Politeknik STTT Bandung
- 2) DIPA Politeknik STTT Bandung

b. Persyaratan Pendaftar

❖ Pihak Industri datang langsung ke ruangan Ka.ur Kemahasiswaan dan Bursa Kerja atau menyampaikan permohonan lewat surat & surat elektronik

c. Prosedur Pelayanan

- 1) Pihak Industri datang, mengajukan permohonan di ruangan Ka.ur Kemahasiswaan dan Bursa Kerja
- 2) Pihak Industri menyampaikan permohonan lewat surat elektronik ke Bagian urusan Kemahasiswaan dan Bursa Kerja
- 3) Mendapat pelayanan pengajuan permohonan/konsultasi
- 4) Mengisi Formulir Pendaftaran
- 5) Mendapatkan tanda bukti keikutsertaan

d. Waktu Pelayanan

- ❖ Ka.ur Kemahasiswaan dan Bursa Kerja : 10 - 30 menit

e. Biaya Pelayanan

- ❖ Tidak ada

f. Sarana dan Prasarana

- 1) Ruang pelayanan
- 2) Meja dan kursi
- 3) 1 unit PC terkoneksi dengan internet
- 4) 1 unit printer
- 5) Formulir Pendaftaran

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

- 1) Pengetahuan
 - ❖ Kebijakan dari Pembantu Direktur III Bidang Kemahasiswaan
- 2) Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi: word, excel, searching, browsing
- 3) Sikap
 - ❖ Kejujuran
 - ❖ Ketelitian
 - ❖ Komunikatif
 - ❖ Keramahan
 - ❖ Kerjasama
 - ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

- ❖ Dilakukan secara rutin oleh Ka.ur Kemahasiswaan dan Bursa Kerja

i. Penanganan Pengaduan

- ❖ Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Ka.ur Kemahasiswaan dan Bursa Kerja atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

II. PELAYANAN ADMINISTRASI JURUSAN

1. Pelayanan Permohonan Tempat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Setiap mahasiswa Politeknik STTT Bandung setelah menempuh semester VI dan telah menyelesaikan mata kuliah pra syarat (ada di buku pedoman PKL) dapat mengajukan untuk dapat melaksanakan PKL di industri.

Pelayanan Permohonan Tempat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

a. Dasar Hukum

1. Undang-undang No. 20 tahun 2003
2. Permenristekdikti no. 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
3. SMM ISO 9001:2015
4. Buku Pedoman Jurusan
5. Buku Pedoman PKL

b. Persyaratan Mahasiswa

- ❖ Menulis permohonan surat permintaan tempat PKL
- ❖ Melampirkan bukti KHS

c. Prosedur Pelayanan

1. Mahasiswa datang ke loket jurusan
2. Mengisi buku pengajuan tempat PKL
3. Staf jurusan membuat surat permohonan PKL sesuai pengajuan mahasiswa
4. A. Mahasiswa mengambil Surat permohonan PKL mahasiswa untuk diserahkan ke industri
B. Staf jurusan mengirimkan surat permohonan PKL melalui e mail/fax bagi mahasiswa yang belum memperoleh tempat PKL
5. Ambil surat permohonan PKL

d. Waktu Pelayanan

Loket : 1 hari

e. Biaya Pelayanan

Tidak ada biaya pelayanan

f. Sarana dan Prasarana

1. Loket pelayanan
2. Meja dan kursi
3. 1 unit PC terkoneksi dengan internet
4. 1 unit printer
5. Buku pengajuan tempat PKL

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

1. Pengetahuan
 - ❖ Kebijakan dari Politeknik STTT Bandung tentang pelaksanaan PKL

2. Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi: word, excel, searching, browsing
3. Sikap
 - ❖ Kejujuran
 - ❖ Ketelitian
 - ❖ Komunikatif
 - ❖ Pengendalian emosi
 - ❖ Keramahan
 - ❖ Kerjasama
 - ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh Ketua Jurusan.

i. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Jurusan atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

2. Pelayanan Pendaftaran Seminar Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Setiap mahasiswa Politeknik STTT Bandung setelah melaksanakan PKL di industri selama 64 hari kerja dan menyusun laporan PKL, mahasiswa wajib melaksanakan seminar PKL.

Pelayanan Pendaftaran Seminar PKL

a. Dasar Hukum

1. Undang-undang No. 20 tahun 2003
2. Permenristekdikti no. 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
3. SMM ISO 9001:2015
4. Buku Pedoman Jurusan
5. Buku Pedoman PKL

b. Persyaratan Mahasiswa

- ❖ Mengisi formulir pendaftaran Seminar PKL
- ❖ Melampirkan Form Penilaian PKL dari pembimbing di industri
- ❖ Melampirkan Laporan Mingguan PKL
- ❖ Melampirkan Keterangan telah menyelesaikan PKL dari Industri

c. Prosedur Pelayanan

1. Mahasiswa daftar ke loket jurusan
2. Mengisi form pendaftaran seminar PKL
3. Mengisi buku pendaftaran seminar PKL
4. Menyerahkan draft laporan PKL sebanyak 2 (dua) buah eksemplar

d. Waktu Pelayanan

Loket : 5 – 10 menit

e. Biaya Pelayanan

Tidak ada biaya pelayanan

f. Sarana dan Prasarana

1. Loker pelayanan
2. Meja dan kursi
3. 1 unit PC terkoneksi dengan internet
4. 1 unit printer
5. Formulir pendaftaran PKL

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

1. Pengetahuan
 - ❖ Kebijakan dari Politeknik STTT Bandung tentang pelaksanaan PKL
2. Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi: word, excel, searching, browsing
3. Sikap
 - ❖ Kejujuran
 - ❖ Ketelitian
 - ❖ Komunikatif
 - ❖ Pengendalian emosi
 - ❖ Keramahan
 - ❖ Kerjasama
 - ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh Ketua Jurusan.

i. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Jurusan atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

3. Pelayanan Pendaftaran Tugas Akhir (TA)

Setiap mahasiswa Politeknik STTT Bandung setelah menempuh semester VII dan telah memperoleh Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) Teori dan Praktik sama dengan atau lebih besar dari 2,00 dan telah memenuhi jumlah SKS 121 SKS dapat melaksanakan TA.

Pelayanan Pendaftaran TA**a. Dasar Hukum**

1. Undang-undang No. 20 tahun 2003
2. Permenristekdikti no. 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
3. SMM ISO 9001:2015
4. Buku Pedoman Jurusan
5. Buku Pedoman PKL

b. Persyaratan Mahasiswa

- ❖ Terdaftar sebagai mahasiswa Politeknik STTT Bandung pada tahun akademik yang bersangkutan dengan melampirkan tanda bukti pembayaran uang kuliah
- ❖ Melampirkan KRS yang mencantumkan mata kuliah TA
- ❖ Mengisi formulir kesediaan dosen pembimbing

c. Prosedur Pelayanan

1. Mahasiswa daftar ke loket jurusan
2. Mengisi form pendaftaran TA dengan melampirkan KRS
3. Menyerahkan proposal penelitian yang telah divalidasi oleh Ketua Jurusan
4. Antri di ruang tunggu pelayanan
5. Mendapat pelayanan pendaftaran/konsultasi
6. Ambil bukti pendaftaran TA

d. Waktu Pelayanan

Loket : 5 – 10 menit

e. Biaya Pelayanan

Tidak ada biaya pelayanan

f. Sarana dan Prasarana

1. Locket pelayanan
2. Meja dan kursi
3. 1 unit PC terkoneksi dengan internet
4. 1 unit printer
5. Formulir pendaftaran PKL

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

1. Pengetahuan
 - ❖ Kebijakan dari Politeknik STTT Bandung tentang pelaksanaan PKL
2. Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi: word, excel, searching, browsing
3. Sikap
 - ❖ Kejujuran
 - ❖ Ketelitian
 - ❖ Komunikatif
 - ❖ Pengendalian emosi
 - ❖ Keramahan
 - ❖ Kerjasama
 - ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh Ketua Jurusan.

i. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Jurusan atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

4. Pelayanan Pendaftaran Pra Sidang

Setiap mahasiswa Politeknik STTT Bandung setelah melaksanakan Tugas Akhir wajib mengikuti Pra Sidang.

Pelayanan Pendaftaran Pra Sidang

a. Dasar Hukum

1. Undang-undang No. 20 tahun 2003
2. Permenristekdikti no. 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
3. SMM ISO 9001:2015
4. Buku Pedoman Jurusan
5. Buku Pedoman Tugas Akhir/Skripsi

b. Persyaratan Mahasiswa

- ❖ Mengisi formulir pendaftaran Pra Sidang
- ❖ Menyerahkan draft laporan Tugas Akhir/Skripsi sebanyak 2 (dua) buah

c. Prosedur Pelayanan

1. Mahasiswa daftar ke loket jurusan
2. Mengisi form pendaftaran pendaftaran Pra Sidang
3. Menyerahkan draft laporan PKL sebanyak 2 (dua) buah eksemplar

d. Waktu Pelayanan

Loket : 5 – 15 menit

e. Biaya Pelayanan

Tidak ada biaya pelayanan

f. Sarana dan Prasarana

1. Loket pelayanan
2. Meja dan kursi
3. 1 unit PC terkoneksi dengan internet
4. 1 unit printer
5. Formulir pendaftaran PKL

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

1. Pengetahuan
 - ❖ Kebijakan dari Politeknik STTT Bandung tentang pelaksanaan PKL
2. Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi: word, excel, searching, browsing
3. Sikap

- ❖ Kejujuran
- ❖ Ketelitian
- ❖ Komunikatif
- ❖ Pengendalian emosi
- ❖ Keramahan
- ❖ Kerjasama
- ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh Ketua Jurusan.

i. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Jurusan atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

5. Pelayanan Pendaftaran Sidang

Setiap mahasiswa Politeknik STTT Bandung setelah melaksanakan Tugas Akhir wajib mengikuti Sidang.

Pelayanan Pendaftaran Sidang

a. Dasar Hukum

1. Undang-undang No. 20 tahun 2003
2. Permenristekdikti no. 44 tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
3. SMM ISO 9001:2015
4. Buku Pedoman Jurusan
5. Buku Pedoman Tugas Akhir/Skripsi

b. Persyaratan Mahasiswa

- ❖ Mengisi formulir pendaftaran Sidang
- ❖ Menyerahkan draft laporan Tugas Akhir/Skripsi sebanyak 4 (empat) buah
- ❖ Menyerahkan kartu bimbingan
- ❖ Menyerahkan sertifikat osmatek
- ❖ Menyerahkan sertifikasi studium General sebanyak 3 kegiatan
- ❖ Menyerahkan lembar bebas administrasi dari laboratorium dan bagian keuangan
- ❖ Menyerahkan kartu pra sidang dan sidang minimal 5 kali

c. Prosedur Pelayanan

1. Mahasiswa daftar ke loket jurusan
2. Mengisi form pendaftaran pra sidang
3. Menyerahkan draft laporan PKL sebanyak 2 (dua) buah eksemplar

d. Waktu Pelayanan

Loket : 5 – 15 menit

e. Biaya Pelayanan

Tidak ada biaya pelayanan

f. Sarana dan Prasarana

1. Loker pelayanan
2. Meja dan kursi
3. 1 unit PC terkoneksi dengan internet
4. 1 unit printer
5. Formulir pendaftaran PKL

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

1. Pengetahuan
 - ❖ Kebijakan dari Politeknik STTT Bandung tentang pelaksanaan PKL
2. Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi: word, excel, searching, browsing
3. Sikap
 - ❖ Kejujuran
 - ❖ Ketelitian
 - ❖ Komunikatif
 - ❖ Pengendalian emosi
 - ❖ Keramahan
 - ❖ Kerjasama
 - ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh Ketua Jurusan.

i. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Jurusan atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

III. PELAYANAN PERPUSTAKAAN**1. Layanan Kartu Tanda Anggota Perpustakaan.****Pelayanan kartu tanda anggota perpustakaan****a. Dasar Hukum**

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

b. Persyaratan Pelayanan

- ❖ Mengisi Buku hadir pemustaka
- ❖ Mengisi formulir pendaftaran
- ❖ Menunjukkan KTM / Kartu Tanda Mahasiswa
- ❖ Membawa pas phot ukuran 2 x 3 cm, 2 buah

c. Prosedur Pelayanan

1. Pemustaka mengisi buku hadir pemustaka yang telah disediakan
2. Pemustaka meminta formulir pendaftaran anggota perpustakaan kepada petugas pelayanan.
3. Pemustaka mengisi formulir , dilampiri foto copy KTM dan Pas Photo 2x3cm
4. Pemustaka mengembalikan formulir disertai lampirannya dan oleh petugas pelayanan diproses sesuai data yang telah diisi.
5. Menerima kartu tanda anggota perpustakaan

d. Waktu Pelayanan

1 hari

e. Biaya Pelayanan

Gratis / Tidak di kenakan biaya

f. Produk Layanan

Kartu Tanda Anggota Perpustakaan

g. Sarana dan Prasarana

1. Komputer
2. 1 unit printer
3. Buku tamu
4. Kertas doorslag
5. Plastik kartu tanda anggota
6. Meja & kursi Front Office
7. Kursi pelayanan

h. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

1. Pengetahuan
 - ❖ Kebijakan dari politeknik STTT Bandung tentang perpustakaan
2. Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi: word, excel, searching, browsing
3. Sikap
 - ❖ Kejujuran
 - ❖ Ketelitian
 - ❖ Komunikatif
 - ❖ Pengendalian emosi
 - ❖ Keramahan
 - ❖ Kerjasama
 - ❖ Empati

i. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh Kepala unit perpustakaan

j. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Kepala unit perpustakaan kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

2. Pelayanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian)

Pelayanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian)

a. Dasar Hukum

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

b. Persyaratan Pelayanan

1. Berpakaian bebas, rapi dan Sopan
2. Mengisi buku hadir pemustaka
3. Membawa kartu anggota perpustakaan
4. Jumlah buku yang dipinjam maksimal 3 eksemplar
5. Lama peminjaman 1 minggu
6. Apabila buku yang dipinjam hilang harus diganti sesuai judul atau judul yang lain sejenisnya.

c. Prosedur Pelayanan

1. Peminjaman

- ❖ Pemustaka datang ke perpustakaan dan mengisi buku hadir pemustaka
- ❖ Pemustaka memasukan tas dan jaket ke dalam locker yang telah disediakan
- ❖ Pemustaka mengisi buku daftar hadir
- ❖ Pemustaka memilih sendiri buku yang diinginkan, bisa datang sendiri ke rak buku atau melalui katalog buku yang di sediakan di computer.
- ❖ Pemustaka memilih buku yang dipilih maksimal 3 eksemplar (kecuali buku referensi hanya dibaca ditempat) dibawa ke petugas palayanan untuk dilakukan transaksi peminjaman dengan menggunakan aplikasi SLIM, tatacaranya memasukan kode (barcode) KTA perpustakaan dan memasukan kode atau id buku (barcode)sesuai dengan yang di input (maka tercatat tanggal pinjam buku, judul buku, nama peminjam dan tanggal pengembalian).
- ❖ Buku bisa dibawa pulang untuk dipinjam selama 1 minggu bagi pemustaka yang memilik KTA perpustakaan.

2. Pengembalian

- ❖ Pemustaka datang kepetugas pelayanan untuk mengembalikan buku yang telah di pinjam.
- ❖ Pemustaka membawa buku yang akan di kembalikan dan oleh petugas pelayanan di lakukan transaksi pengembalian buku dengan menggunakan aplikasi SLIM dengan cara memasukan kode (barcode) KTA perpustakaan dan mengetik kode barcode atau id (no identitas buku) yang dikembalikan.
- ❖ Apabila pemustaka ingin meminjam lagi bisa langsung ke ruang baca untuk proses peminjaman kembali.

d. Waktu Pelayanan

1. Layanan peminjaman : 5 menit
2. Layanan pengembalian : 5 menit

e. Biaya Pelayanan

Gratis / Tidak di kenakan biaya

f. Sarana dan Prasarana

1. Katalog buku yang di sediakan di computer dengan menggunakan aplikasi SLIM.
2. Meja dan kursi from office
3. Buku hadir pemustaka
4. 2 unit PC yang sudah ada aplikasi SLIM (Senayan Library Management System)
5. 1 unit printer
6. Meja & kursi baca
7. Tempat penyimpanan KTA perpustakaan
8. Locker
9. Ruangan baca ber AC
10. Sarana perpustakaan lain

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

1. Pengetahuan
 - ❖ Kebijakan dari politeknik STTT Bandung tentang perpustakaan
2. Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi: word, excel, searching, browsing
3. Sikap
 - ❖ Kejujuran
 - ❖ Ketelitian
 - ❖ Komunikatif
 - ❖ Pengendalian emosi
 - ❖ Keramahan
 - ❖ Kerjasama
 - ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh Kepala unit perpustakaan

i. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Kepala unit perpustakaan kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

3. Pelayanan Surat Keterangan Bebas Pustaka

Pelayanan surat keterangan bebas pustaka

a. Dasar Hukum

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang – undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

b. Persyaratan Pelayanan

1. Berpakaian bebas, rapi dan Sopan
2. Mengisi Buku hadir pemustaka
3. Pemustaka membawa persyaratan yang telah di tentukan yaitu kartu identitas Mahasiswa yang masih berlaku dan kartu anggota perpustakaan (kalau menjadi anggota perpustakaan)
4. Mengisi formulir surat keterangan bebas pustaka.

c. Prosedur Pelayanan

1. Pemustaka datang kepetugas pelayanan surat bebas pustaka dan mengisi buku hadir.
2. Pemustaka mengajukan pembuatan surat bebas pustaka, dan oleh petugas dilakukan pengecek di aplikasi SLIM untuk mengetahui ada / tidaknya pinjaman buku. Karena apabila pemustaka masih mempunyai pinjaman buku, harus dikembalikan terlebih dahulu ke petugas koleksi umum.
3. Pemustaka mendapat form surat keterangan bebas pustaka untuk diisi dengan data diri
4. Pemustaka menyerahkan kembali form surat keterangan bebas pustaka yang telah diisi data diri dan oleh petugas diperiksa kelengkapan data , setelah semuanya sesuai maka di aplikasi SLIM oleh petugas dirubah status keanggotaan menjadi non active
5. Setelah di tandatangani form surat keterangan bebas pustaka oleh kepala unit perpustakaan maka petugas menyerahkan surat tersebut kepada pemohon/ pemustaka lalu oleh petugas dinonaktifkan status ke anggotaan serta meminta kembali kartu anggota perpustakaan.

d. Waktu Pelayanan

10 menit

e. Biaya Pelayanan

Gratis / Tidak di kenakan biaya

f. Produk Layanan

Surat keterangan bebas pustaka

g. Sarana dan Prasarana

1. Meja dan kursi from office
2. Buku hadir pemustaka
3. 2 unit PC yang sudah ada aplikasi SLIM (Senayan Library Management System)
4. 1 unit printer
5. Tempat penyimpanan KTA perpustakaan
6. Sarana perpustakaan lain

h. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

- 1) Pengetahuan
 - ❖ Kebijakan dari politeknik STTT Bandung tentang perpustakaan
- 2) Keterampilan
 - ❖ Teknik pelayanan prima
 - ❖ Teknologi informasi: word, excel, searching, browsing
- 3) Sikap
 - ❖ Kejujuran
 - ❖ Ketelitian
 - ❖ Komunikatif
 - ❖ Pengendalian emosi
 - ❖ Keramahan
 - ❖ Kerjasama
 - ❖ Empati

i. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh Kepala unit perpustakaan

j. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Kepala unit perpustakaan kemudian diproses untuk mendapatkan tanggapan.

IV. PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM DAN KEUANGAN

1. Pelayanan Pemakaian Kendaraan Dinas

Pelayanan antar jemput pejabat/ pegawai dan pelayanan transportasi lainnya yang bersifat kedinasan dengan kendaraan dinas :

a. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012.
3. Surat Perjanjian Kerja
4. Tupoksi

b. Persyaratan

1. Ijin peminjaman akan diberikan kepada Pengusul oleh Ka. Ur. Tata Usaha dengan syarat :
 - a. Tidak sedang dipergunakan
 - b. Memenuhi aspek kedinasan
 - c. Menggunakan supir kantor
 - e. Peminjam diluar kepentingan dinas bersedia membiayai bahan bakar dan supir berdasarkan tarif yang diatur oleh urusan Tata Usaha (Selama kendaraan tersedia)
 - f. Dilaksanakan pada hari kerja kecuali kegiatan penjemputan tamu dan kegiatan Politeknik STTT Bandung
 - g. Kendaraan yang dipinjam tidak lebih dari 2

2. Bagi Supir

- a. Mengecek, mengontrol dan memelihara kendaraan
- b. Melakukan Pemeliharaan ringan dan berat sesuai dengan kebutuhan dan keadaan kendaraan
- c. Melayani kegiatan antar jemput untuk operasional perkantoran dan perkuliahan

c. Prosedur Pelayanan

Pengguna jasa mengajukan permohonan peminjaman kendaraan dinas melalui atasan langsung masing-masing secara tertulis (melalui surat) ke Ka. Ur. Tata Usaha, selanjutnya diketahui oleh Kasubbag Adm. Umum dan Keuangan, serta disetujui oleh Pembantu Direktur II. Selambat-lambatnya pada jam 16.00 sehari sebelum penggunaan kendaraan.

d. Waktu Pelayanan

1. Pengguna pada jam jasa layanan : mengajukan peminjaman sehari sebelumnya melalui surat permohonan sebelum jam 16.00 dan 30 menit sebelum mobil digunakan.
2. Petugas mengecek jadwal penggunaan mobil memproses peminjaman kendaraan
3. Supir melaksanakan tugas sesuai dengan kebutuhan
4. Supir melaporkan penggunaan mobil dan kebutuhan kepada atasan sebagai bahan laporan bahan bakar dan pemeliharaan mobil Dinas

e. Biaya Pelayanan

Pelayanan peminjaman mobil dinas Politeknik STTT Bandung untuk kepentingan non dinas membutuhkan biaya operasional yang ditanggung oleh peminjam

f. Sarana dan Prasarana

- a. Mobil Mitsubishi Kuda D 1694 C
- b. Mobil Kia Travello D 6073 C
- c. Toyota Kijang Innova D 1089 E
- d. Suzuki Ertiga D 1896 E
- e. Toyota All New Kijang Innova D 1481 B
- f. Isuzu Elf D 7107 C

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Pelaksanaan peminjaman dan pemeliharaan mobil yaitu :

1. Bisa Mengemudi dan mempunyai Surat Ijin Mengemudi
2. Berpengalaman
3. Mempunyai kemampuan teknis memelihara kendaraan
4. Mengawali dengan senyum sapa dan salam kepada pengguna jasa

h. Pengawasan Internal

Pelayanan Peminjaman Mobil dan Pemeliharaan selalu dilakukan pengecekan terhadap kendaraan dan laporan secara periodik 1 (satu) bulan sekali

i. Penanganan Pengaduan

Pengaduan lisan dan tulisan akan ditindaklanjuti oleh supir dan diteruskan oleh atasan langsung yaitu Ka. Ur. Tata Usaha.

2. Pelayanan Pelaksanaan Perjalanan Dinas (SPPD)

Pelayanan pembuatan perjalanan dinas berupa surat tugas dan Surat Perintah Perjalanan Dinas untuk perjalanan Dinas ke luar kota dalam dan luar negeri, surat tugas Tugas Luar.

a. Dasar Hukum

1. Peraturan Menteri Keuangan NO. 49/PMK.02/ 2017 tentang Standar Biaya Masukan tahun Anggaran 2018
2. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 113/PMK.05/2012 Tentang Perjalanan Dinas Dalam Negeri Bagi Pejabat Negara, Pegawai Negeri, Dan Pegawai Tidak Tetap
3. TUPOKSI

b. Persyaratan

- ❖ Urgensi ditandatangani oleh atasan langsung atau pemberi perintah dan diketahui oleh pejabat berwenang.

c. Prosedur Pelayanan

- ❖ Urgensi ditandatangani oleh atasan langsung atau pemberi perintah dan diketahui oleh pejabat berwenang
- ❖ Pegawai yang melakukan perjalanan dinas membuat Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) yang ditandatangani oleh pejabat berwenang, disertai dengan stempel
- ❖ Menandatangani SPPD ke pejabat atau pihak tujuan
- ❖ Menyerahkan SPPD yang telah ditandatangani dan distempel kepada petugas SPPD
- ❖ Petugas membuat SPPD rampung yang kemudian ditandatangani oleh yang pegawai yang bersangkutan
- ❖ Petugas SPPD menyerahkan SPPD rampung ke bendahara sebagai kuitansi pembayaran Bon Kas Muka

d. Waktu Pelayanan

5 (lima) hari kerja

e. Biaya Pelayanan

Tidak ada biaya pelayanan

f. Sarana dan Prasarana

- a. Meja dan kursi pelayanan
- b. Lembar Urgensi
- c. PC yang terkoneksi dengan internet
- d. Printer

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

- ❖ Memahami prosedur pembuatan dan pengelolaan SPPD Politeknik STTT Bandung
- ❖ Teknik pelayanan prima
- ❖ Kejujuran
- ❖ Ketelitian
- ❖ Komunikatif
- ❖ Pengendalian emosi
- ❖ Keramahan
- ❖ Kerjasama

h. Pengawasan Internal

Dilakukan oleh atasan Langsung dan secara berkala dilakukan pengawasan oleh Ka. Subbag. Adm. Umum dan Keuangan

i. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Ka. Subbag. Adm. Umum dan Keuangan atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian di proses untuk mendapatkan tanggapan.

3. Pelayanan Administrasi Surat

Pengelolaan tugas rutin ketatausahaan, antara lain: surat menyurat, inventarisasi, dokumentasi atau agenda, pembuatan laporan rutin atau insidental, dan menghimpun data administrasi.

a. Dasar Hukum

1. Undang-undang RI No. 30 tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan

b. Persyaratan

- ❖ Surat berkaitan dengan kegiatan dinas, baik secara internal maupun eksternal instansi

c. Prosedur Pelayanan

- ❖ Surat masuk dengan keterangan dan kepentingan yang jelas ditujukan kepada Direktur Politeknik STTT Bandung melalui Sub Bagian Tata Usaha diberi lembar disposisi naik kepada Direktur Politeknik STTT Bandung. Setelah diberikan petunjuk dan disposisi oleh Direktur Politeknik STTT Bandung, kemudian diteruskan kepada pihak-pihak yang berkepentingan untuk ditindaklanjuti.
- ❖ Pencatatan setiap nomor, tanggal dan perihal surat masuk oleh pegawai Sub Bagian Tata Usaha
- ❖ Untuk pembuatan surat keluar, bidang-bidang yang berkepentingan terlebih dahulu mendaftarkan tanggal dan perihal surat untuk memperoleh nomor surat dari rekap data surat keluar

d. Waktu Pelayanan

2 (dua) hari kerja

e. Biaya Pelayanan

Tidak ada biaya pelayanan

f. Sarana dan Prasarana

1. Meja dan kursi pelayanan
2. Buku daftar nomor surat masuk dan surat keluar
3. Lembar Disposisi

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

1. Pengetahuan
 - ❖ Memahami Data dan Informasi yang diperlukan oleh pihak-pihak yang berkepentingan, terkait prosedur administrasi surat-menyurat
 - ❖ Mampu mengidentifikasi, mengumpulkan dan menyajikan data dan informasi dengan baik
 - ❖ Teknologi informasi : word, excel, browsing
2. Sikap
 - ❖ Ketelitian

- ❖ Komunikatif
- ❖ Pengendalian
- ❖ Keramahan
- ❖ Kerjasama
- ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

Dilakukan oleh atasan Langsung dan secara berkala dilakukan pengawasan oleh Ka. Subbag. Adm. Umum dan Keuangan

i. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Ka. Subbag. Adm. Umum dan Keuangan atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian di proses untuk mendapatkan tanggapan.

4. Layanan Pembayaran Sumbangan Penyelenggaraan Pendidikan (SPP)

Sumbangan Penyelenggaraan Pendidikan diwajibkan kepada seluruh mahasiswa Politeknik STTT Bandung dan harus dibayarkan sebelum perkuliahan semester berjalan. Pembayaran dilakukan sesuai rentang waktu yang telah ditetapkan pada kalender akademik

a. Dasar Hukum

1. Undang – undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara
2. Undang – undang Nomor 1 Tahun 2004 Tentang Perbendaharaan Negara
3. Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan
4. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 Tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah
5. Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
6. Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 171/PMK.05/2007 sebagaimana telah di ubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 233/PMK.05/2011 tentang Perubahan atas Permenkeu No. 171/PMK.05/2007 tentang Sistem Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Pemerintah Pusat
7. Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor PER-57/PB/2013 tentang Pedoman Penyusunan Laporan Keuangan Kementerian Negara / Lembaga

b. Persyaratan Pembayar

- ❖ Status pembayar sebagai mahasiswa aktif

c. Prosedur Pelayanan

- ❖ Masing-masing mahasiswa memiliki virtual account sebagai rekening bank berbasis Nomor Induk mahasiswa
- ❖ Membayar SPP di bank dengan jumlah sesuai yang telah ditetapkan menggunakan nomor virtual account
- ❖ Menerima bukti transaksi pembayaran SPP
- ❖ Menyerahkan copy bukti transaksi di loket bagian keuangan untuk proses pencatatan

d. Waktu Pelayanan

Loket : 5 – 10 menit

e. Biaya Pelayanan

Tidak ada biaya pelayanan

f. Sarana dan Prasarana

1. Loker pelayanan
2. Meja dan kursi
3. 1 unit PC terkoneksi dengan internet
4. 1 unit printer

g. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

1. Pengetahuan
 - ❖ Kebijakan dari Politeknik STTT Bandung tentang pembayaran Sumbangan Penyelenggaraan Pendidikan (SPP)
2. Keterampilan
 - ❖ Teknik Pelayanan Prima
 - ❖ Teknologi informasi : word, excel, browsing
3. Sikap
 - ❖ Kejujuran
 - ❖ Ketelitian
 - ❖ Komunikatif
 - ❖ Pengendalian
 - ❖ Keramahan
 - ❖ Kerjasama
 - ❖ Empati

h. Pengawasan Internal

Dilakukan secara rutin oleh Ka. Subbag. Adm. Umum dan Keuangan.

i. Penanganan Pengaduan

Pengaduan dan saran dapat disampaikan langsung kepada Ka. Subbag. Adm. Umum dan Keuangan atau dimasukkan ke kotak saran, kemudian di proses untuk mendapatkan tanggapan.