



# **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN**

**Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Serambi Mekkah**

**STANDAR OPERASIONAL  
PROSEDUR (SOP)  
PELAYANAN**

---

**UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH**

---

## 1. PENDAHULUAN

### a. Latar Belakang

Salah satu sasaran jangka pendek RENSTRA USM tahun 2010-2015 adalah semakin mantapnya kesehatan organisasi dan otonomi universitas. Sasaran ini diarahkan pada peningkatan mutu manajemen universitas yang mencakup seluruh aspek manajemen, yaitu bidang akademik, sumber daya (manusia, keuangan, sarana dan prasarana, dan informasi) dan mutu, pada setiap jenjang agar universitas mampu menyelenggarakan seluruh kegiatannya secara mandiri dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Untuk mencapai sasaran tersebut, diperlukan suatu prosedur operasional yang jelas dan standar bagi semua pihak yang terlibat dalam pencapaian sasaran renstra tersebut. Praktik-praktik baik yang telah berlangsung di Universitas Serambi Mekkah perlu distandarisasi dan didokumentasikan agar menjadi acuan bagi manajemen dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta menjamin keberlangsungan implementasi praktik-praktik baik tersebut, meskipun terjadi transisi kepemimpinan manajerial.

Terkait dengan sasaran RENSTRA USM tahun 2010-2015 dalam rangka PHKI BAA akan membangun standarisasi sistem layanan berbasis elektronik yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja layanan di BAA serta mampu memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh berbagai pihak untuk kepentingan proses pengambilan keputusan. Untuk menuju kepada standarisasi layanan berbasis elektronik perlu diciptakan terlebih dahulu sistem manual terstandar atau semacam Standard Operating Prosedur (SOP) untuk seluruh layanan yang ada sehingga dapat dipahami oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya.

### b. Tujuan

Standard Operating Prosedur (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi berjalan secara efisien dan efektif, konsisten, standar dan sistematis. Dengan adanya sistem manual standar atau (SOP) diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja layanan yang diberikan oleh BAA. Dengan adanya instruksi kerja yang terstandarisasi maka semua kegiatan layanan akan dapat dilakukan secara konsisten oleh siapapun yang sedang bertugas melakukan layanan. Layanan-layanan yang berbelit dan tidak jelas prosedurnya akan semakin terminimalisir. Disamping konsistensi layanan hal lain yang akan dihasilkan adalah efisiensi dan efektifitas kerja. Dengan prosedur yang terstandar setiap orang baik pengguna layanan maupun staf yang memberi layanan akan dapat memanfaatkan ataupun melakukan layanan yang semakin hari semakin baik dan semakin cepat karena terjadinya proses pembelajaran yang secara terus menerus terjadi selama proses layanan. Dengan demikian dapat dipastikan melalui SOP ini akan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja layanan.

## 2. DISKRIPSI DAN RUANG LINGKUP

Layanan yang diberikan di BAA dapat dibedakan menjadi 2 kelompok besar layanan, yaitu pertama, layanan yang diberikan kepada calon mahasiswa/mahasiswa mulai dari perekrutan mahasiswa baru, kuliah sampai pada layanan terakhir sebelum mahasiswa meninggalkan USM yaitu wisuda. SOP yang dihasilkan adalah SOP Penerimaan Mahasiswa Baru, SOP Registrasi dan Bimbingan Rencana Studi, SOP Layanan Perkuliahan, Ujian Akhir Semester, Evaluasi Sisip Program, SOP Layanan Ujian Tugas Akhir, Yudisium dan Wisuda, SOP Pengarsipan dan Layanan Administrasi Akademik, SOP Layanan Beasiswa, dan SOP Administrasi dan Kegiatan Kemahasiswaan. Kedua, layanan yang diberikan selain kepada mahasiswa misalnya alumni. SOP kelompok kedua ini meliputi SOP Laporan EPSBED, SOP layanan Akreditasi, SOP Layanan Eksternal, SOP layanan Alumni dan SOP Layanan Publik.

Dalam buku ini akan dimuat kelompok besar SOP yang masing-masing meliputi SOP Perkuliahan dan SOP Layanan Eksternal. Dalam Layanan perkuliahan akan mengembangkan standarisasi layanan dari mulai perekrutan mahasiswa baru sampai kepada proses ujian tugas akhir. Sementara layanan eksternal akan mengembangkan proses standarisasi layanan yang berhubungan dengan pihak luar dan proses layanan setelah mahasiswa lulus termasuk di dalamnya adalah alumni sendiri misalnya laporan EPSBED ke Kopertis, legalisasi ijazah dan lain-lain.

## 3. KEBIJAKAN LAYANAN DAN ORGANISASI

### a. Tujuan dan Motto BAA

#### Tujuan :

- 1). Menjamin tata cara pelaksanaan penerimaan mahasiswa baru dan pelaksanaan perkuliahan secara terstandar disemua unit pelaksanaan dari tingkat Universitas sampai program studi (prodi) didukung sistem manajemen yang terpadu.
- 2). Mengembangkan pengetahuan dan ketrampilan staf secara terus menerus melalui pendidikan dan kursus-kursus
- 3). Mengaplikasikan teknologi-teknologi baru untuk meningkatkan layanan dan sebagai pusat informasi akademik
- 4). Memberikan pelayanan dengan ramah, manusiawi, dan menyenangkan
- 5). Pengabdian total kepada *customer*

Motto : Anda puas kami senang

### b. Kebijakan Layanan

- i. Masing-masing staf bertanggung jawab terhadap bidang layanan tertentu
- ii. Dalam operasional sehari-hari proses layanan dipisahkan antara staf layanan di ruangan yang akan melayani kebutuhan reguler dari para mahasiswa seperti daftar ulang, pendaftaran ujian akhir dan lain-lain dan pihak-pihak di luar mahasiswa seperti alumni, instansi pemerintah dan lain-lain yang membutuhkan, dengan staf yang melayani/bekerja untuk menyelesaikan produk-produk yang akan diberikan kepada para lulusan seperti ijazah, transkrip serta layanan-layanan non-reguler seperti penerimaan mahasiswa baru dan lain-

lain. Namun untuk layanan pada saat-saat tertentu yang bersifat masal seperti pengambilan Kartu Ujian Akhir maka semua staf bertanggung jawab terhadap layanan di ruangan.

- iii. Masing-masing staf harus memperhatikan kebutuhan dari staf lainnya, artinya apabila seorang staf terlalu berat beban kerjanya pada saat tertentu maka staf lainnya berkewajiban membantunya.

#### c. Budaya Kerja

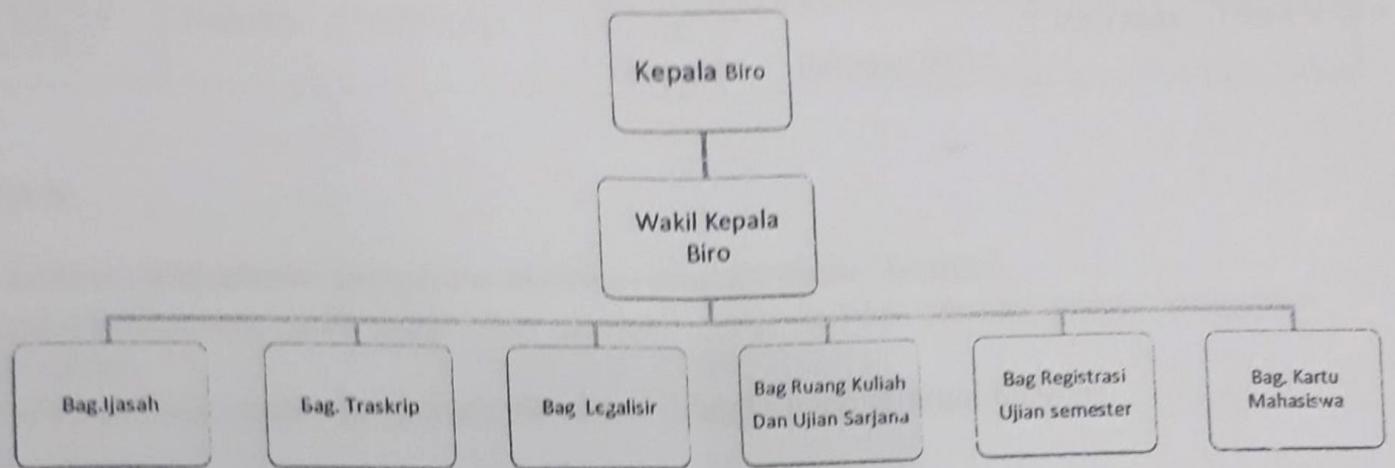
- i. Mengedepankan keterbukaan antar staf
- ii. Membangun kepercayaan antar staf
- iii. Mengembangkan budaya *team work*
- iv. Mewujudkan komunikasi kekeluargaan
- v. Bekerja dengan menjunjung tinggi nilai-nilai reflektif dan pengorbanan diri

#### d. Pelayanan/Produk

- i. Mengorganisir laporan EPSBED
- ii. Mengorganisir Perpanjangan Ijin Program Studi
- iii. Pendaftaran Ulang/Registrasi mahasiswa setiap awal semester
- iv. Pendaftaran ujian akhir semester
- v. Pendaftaran ujian pendadaran
- vi. Mempersiapkan ijazah dan transkrip lulusan
- vii. Mengelola pelaksanaan wisuda dan penyempahan
- viii. Mengorganisir penggunaan ruang kuliah, ataupun peminjaman ruang dari pihak luar USM
- ix. Penyedia informasi yang terkait dengan mahasiswa yang dibutuhkan oleh pihak lain, baik dari dalam USM maupun luar USM
- x. Mengorganisir proses Penerimaan Mahasiswa Baru bekerja sama dengan HUMAS

#### e. Struktur Organisasi

Sistem organisasi BAA terdiri dari kepala biro, wakil kepala dan bagian. Bagian layanan di BAA terdiri dari 6 bagian. Secara struktur organisasi BAA dapat dilihat pada gambar berikut :





## SOP LAYANAN AKREDITASI UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH

Kode/No : 3.1/SOP/2016

Revisi : 0

Halaman : 1 dari 2

Tanggal : Februari 2016

### TUJUAN

1. Tertibnya mekanisme pengajuan akreditasi program studi / institusi
2. Terkoordinasinya unit kerja dan personil yang terlibat dalam proses pengajuan akreditasi
3. Terkendalinya proses pengajuan akreditasi dilingkungan internal institusi

### DESKRIPSI

SOP ini dimaksudkan untuk membantu program studi secara administratif bagi proses pengajuan akreditasi. Proses akreditasi program studi dan institusi mengukur kinerja program studi berdasar standar yang ditentukan oleh Badan Akreditasi Nasional.

No	Indikator	Unit
1	Waktu Penyusunan Borang, Evaluasi Diri dan Portofolio	6 bulan
2	Waktu Verifikasi Data	1 minggu
3	Batas Penyerahan Berkas Akreditasi sebelum habis masa akreditasi	6 bulan

### DAFTAR ISTILAH

**Program studi** adalah unsur pelaksana kegiatan akademik dalam satu cabang ilmu pengetahuan, teknologi, atau seni

**Dekanat** adalah unsur pelaksana kegiatan akademik dalam satu rumpun keilmuan.

**Akreditasi** adalah penilaian kinerja institusi berdasar standar atau ukuran yang ditetapkan oleh badan akreditasi.

**BAA** adalah Biro Administrasi Akademik yang berkedudukan di Gedung Administrasi Pusat Kampus USM

**Badan Akreditasi Nasional** adalah lembaga yang ditunjuk pemerintah untuk melaksanakan akreditasi program studi maupun institusi pendidikan di Indonesia

### RUANG LINGKUP

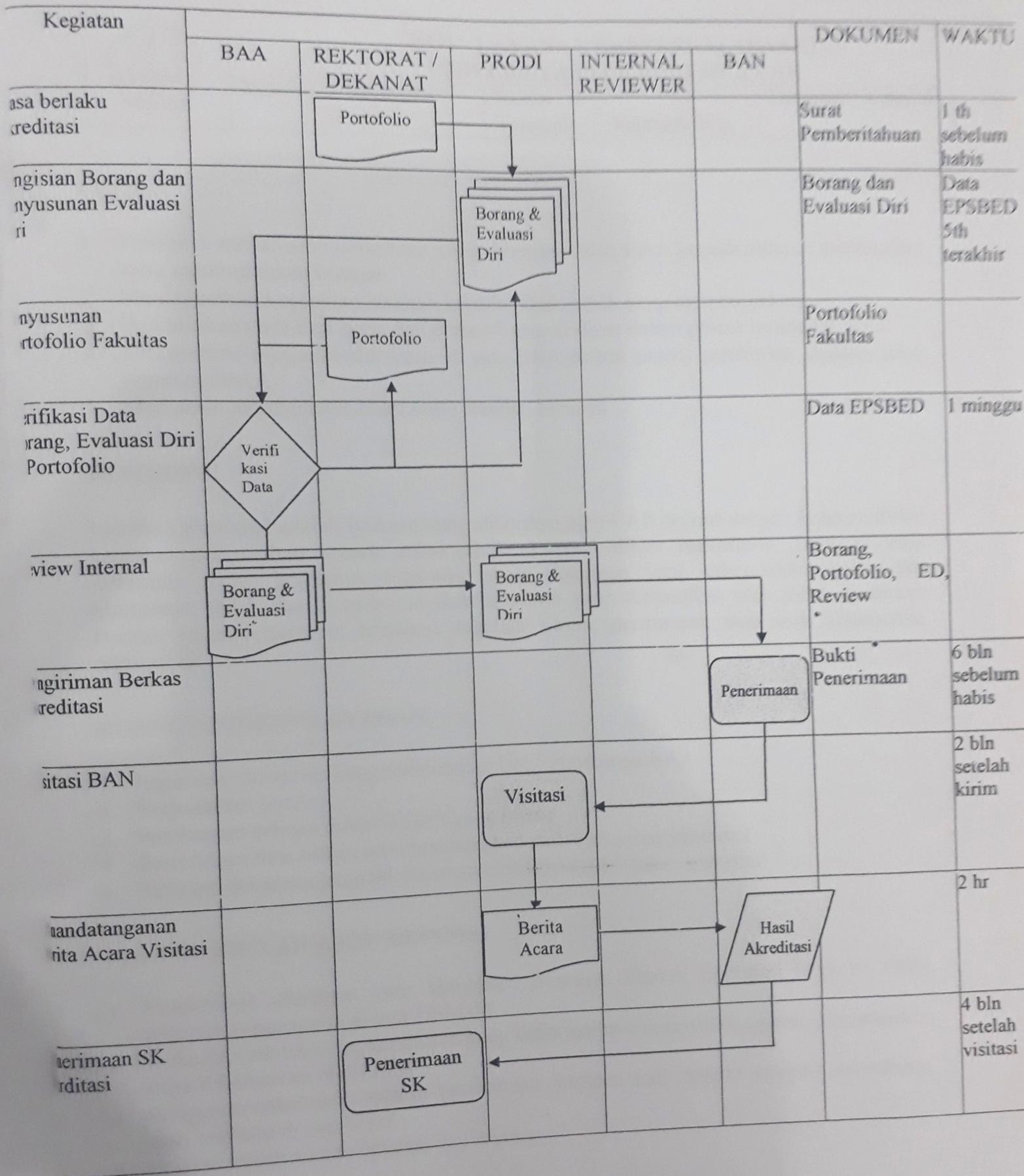
Dokumen akreditasi meliputi Borang Akreditasi, Evaluasi Diri dan Portofolio Institusi

### REFERENSI

Pedoman Akreditasi Program Studi 2001 oleh Badan Akreditasi Nasional

### PROSEDUR DAN TANGGUNG JAWAB

Keterangan Ada di halaman berikutnya





## SOP LAYANAN EKSTERNAL (BAAK) UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH

Kode/No : 3.2/SOP/2016

Revisi : 0

Halaman : 1 dari 6

Tanggal: Februari 2016

### TUJUAN

1. Tertibnya mekanisme pelayanan yang diberikan oleh BAA kepada seluruh *stakeholder* yang membutuhkan layanan
2. Meningkatkan kecepatan layanan kepada pihak-pihak yang membutuhkan
3. Terkoordinasinya unit kerja dan personil yang terlibat dalam proses layanan di BAA
4. Terkoordinasinya unit-unit kerja di luar BAA dalam proses pemberian layanan yang diberikan BAA
5. Menjamin terpenuhinya baku mutu standart layanan

### DESKRIPSI

Layanan eksternal adalah layanan yang diberikan oleh BAA terkait dengan layanan diluar kegiatan perkuliahan kepada pihak-pihak eksternal diluar mahasiswa. Layanan yang diberikan dapat berbentuk legalisasi suatu dokumen yang dikeluarkan oleh USM khususnya BAA atau permintaan data/informasi yang dibutuhkan oleh pihak eksternal. Bentuk layanan tersebut misalnya legalisir ijasah, permintaan data oleh mahasiswa, rektorat, dll

### RUANG LINGKUP LAYANAN

1. Legalisasi dokumen yang dikeluarkan USM khususnya BAA
2. Terjemahan ijasah
3. Pembuatan salinan dokumen asli yang hilang
4. Permintaan data terkait administrasi akademik oleh pihak eksternal
5. Validasi dokumen yang dikeluarkan USM/BAA oleh pihak eksternal

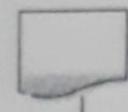
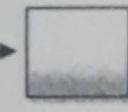
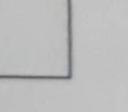
### DAFTAR ISTILAH ATAU DEFINISI

1. Pihak-pihak eksternal yang dimaksud misalnya alumni, unit-unit kerja di USM, rektorat, instansi lain di luar USM dll.
2. Dokumen adalah surat keputusan yang dapat berbentuk sertifikat, ijasah, atau transkrip yang dikeluarkan oleh USM
3. Pengguna/stakeholder adalah perusahaan, instansi baik swasta maupun pemerintah, atau lembaga di luar USM
4. Pejabat terkait adalah dekanat dan rektorat

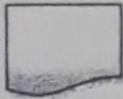
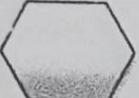
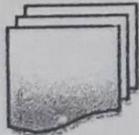
### REFERENSI

1. Peraturan akademik tahun 2015

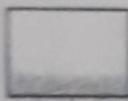
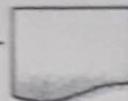
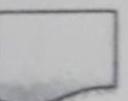
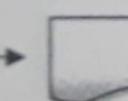
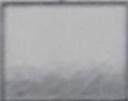
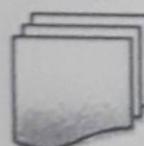
## 1. Legalisasi Dokumen

Aktivitas	BAA	Pejabat terkait	Yayasan	BANK	ALUMNI	Dokumen	Waktu
Penerimaan dan verifikasi berkas (asli dan copy)						Ijasah transkrip akta	5 menit
pengembalian dokumen asli disertai pengantar pengambilan slip pembayaran di Yayasan						Ijasah, transkrip, akta, pengantar pengambilan slip	5 menit
Pengambilan slip pembayaran oleh alumni						Slip pembayaran Yayasan	5 menit
Pembayaran ke bank dan penerimaan bukti bayar						Bukti bayar ke bank	5 menit
Proses legalisasi oleh pejabat						Ijasah dan transkrip yang akan dilegalisir	1 hari
Pengambilan legalisir dan penyerahan bukti bayar oleh alumni						Ijasah dan transkrip yang sudah dilegalisir	5 menit
Catatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pejabat legalisir utamanya dekan jika tidak ada penggantinya berturut-turut adalah wakil dekan bidang akademik, wakil rektor bidang akademik, dan rektor</li> <li>• Jika tidak ada dokumen asli cek keaslian dokumen bisa dilakukan dengan mencocokkan nomor ijasah dengan salinan yang ada di BAA atau lewat jaringan komputer</li> <li>• Jika pejabat yang berwenang tidak ada di tempat legalisir bisa membutuhkan lebih dari satu hari</li> </ul>						

## 2. Terjemahan Ijazah

Aktifitas	BAA	Yayasan	BANK	ALUMNI	Dokumen	Waktu
Penerimaan dan verifikasi berkas (asli dan copyan)					ijasah	2 menit
Pengembalian dokumen asli disertai pengantar pengambilan slip pembayaran di yayasan	 ↓				Ijasah, pengantar pengambilan slip	5 menit
Proses pembuatan terjemahan ijazah oleh petugas	 ↓				Terjemahn ijazah	2 hari
Proses legalisasi oleh pejabat (Ka BAA).					Terjemahan ijazah	10 menit
Alumni mengambil slip pembayaran terjemahan ke yayasan dan membayar ke bank					Bukti bayar ke bank	10 menit
Pengambilan berkas oleh alumni dengan menyerahkan bukti bayar dari bank					Terjemahan ijazah dan bukti bayar dari bank	5 menit

### 3. Pembuatan salinan dokumen asli yang hilang

Aktifitas	BAA	Yayasan	BANK	ALUMNI	Dokumen	Waktu
Permohonan dibuatkan salinan (ijasah/transkrip) dilampiri surat bukti kehilangan dari kepolisian, pas foto, copyan ijasah/transkrip					Surat permohonan, bukti kehilangan, pas foto, copyan ijasah/transkrip	5 menit
Verifikasi dokumen oleh petugas dan penyerahan pengantar pengambilan slip pembayaran di yayasan					Slip pembayaran Yayasan	5 menit
Pengambilan slip pembayaran di yayasan dan pembayaran ke bank					Bukti bayar ke bank	10 menit
proses pembuatan salinan oleh petugas					Salinan ijasah/transkrip	2 hari
Proses legalisasi oleh pejabat					Salinan ijasah/transkrip yang dilegalisir	1 hari
Pengambilan dokumen legalisasi dan penyerahan bukti bayar					Salinan ijasah/transkrip yang sudah dilegalisir	5 menit

#### 4. Permintaan data oleh pihak eksternal

Aktifitas	BAA	BAPSI	PIHAK EKSTERNAL	Dokumen	Waktu
Permintaan data oleh pihak eksternal ke BAA				Surat permohonan	5 menit
Persetujuan permintaan data oleh pejabat (Ka BAA)		tidak 		Surat permohonan disetujui pejabat	10 menit
Petugas mengidentifikasi apakah data yang diminta ada di BAA (SIA). Jika tidak ada di SIA BAA mengirim surat permohonan ke Bapsi agar dibuatkan data lewat data base		tidak		Surat permohonan data ke Bapsi	15 menit
Petugas menyiapkan data yang diminta				Data yang diminta	1 - 2 jam
Berdasarkan surat permohonan BAA, Bapsi menyiapkan data yang diminta BAA dan dikirimkan ke BAA				Data yang diminta	4 hari
Pengambilan data yang diminta oleh pihak eksternal di BAA				Data yang diminta	15 menit
CATATAN :	PIHAK EKSTERNAL : unit diluar BAA di USM, mahasiswa, alumni, instansi di luar USM				



# SOP PENGARSIPAN DAN LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH

Kode/No : 3.3/SOP/2016

Revisi : 0

Halaman : 1 dari 6

Tanggal: Februari 2016

## PENGARSIPAN DAN LAYANAN ADMINISTRASI AKADEMIK (BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK)

### TUJUAN

1. Tertibnya mekanisme pengarsipan untuk berbagai kegiatan yang ada di BAA
2. Terkoordinasinya seluruh kegiatan pengarsipan oleh seluruh staf yang ada di BAA
3. Meningkatnya kecepatan pencarian dokumen yang akan dibutuhkan untuk kepentingan layanan dan informasi
4. Terjaminnya keamanan data-data/dokumen yang ada di BAA

### DESKRIPSI

Pengarsipan adalah kegiatan yang diarahkan untuk menjamin agar seluruh kegiatan yang dilakukan di BAA dapat terdokumentasi dengan baik

### RUANG LINGKUP LAYANAN

1. Pengarsipan cuti studi
2. Pengarsipan perpanjangan studi
3. Pengarsipan DO akademik
4. Pengarsipan DO administrasi
5. Pengarsipan permintaan data dari luar
6. Penggantian KTM yang hilang

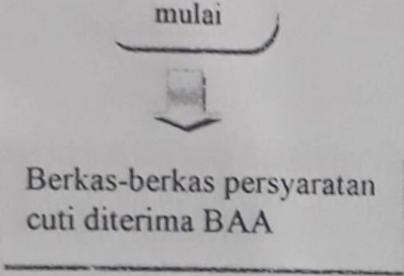
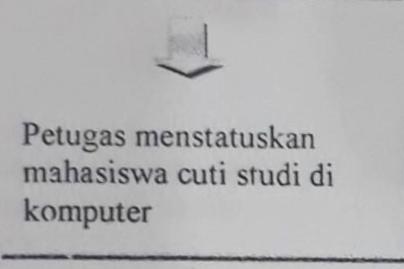
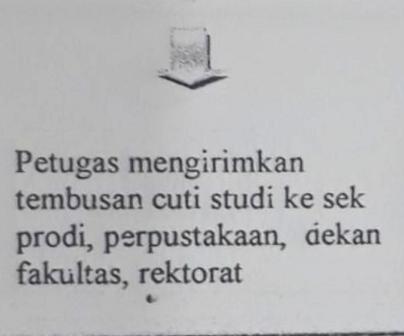
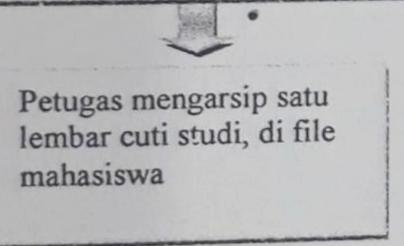
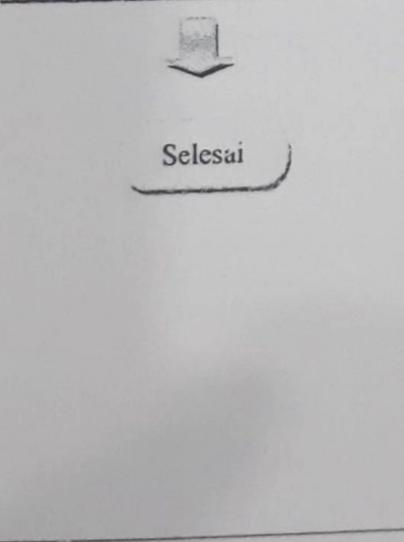
### DAFTAR ISTILAH ATAU DEFINISI

1. Publik adalah pihak-pihak pengguna informasi mahasiswa yang meliputi : Orang Tua Mahasiswa, Mahasiswa, Donatur, Lembaga Pemerintah/Non-Pemerintah

### REFERENSI

1. Peraturan akademik tahun 2015

## Pengarsipan Cuti

Alur Proses	Dokumen	Keterangan
<p>mulai</p>  <p>Berkas-berkas persyaratan cuti diterima BAA</p>	<p>Bukti bayar, surat persetujuan cuti dari dekan</p>	
 <p>Petugas menstatuskan mahasiswa cuti studi di komputer</p>	<p>Agenda cuti untuk penomoran SK</p>	<p>Melalui jaringan (SIA) petugas menstatuskan cuti studi bagi mahasiswa yang bersangkutan. Status akan muncul di riwayat mahasiswa</p>
 <p>Petugas mengirimkan tembusan cuti studi ke sek prodi, perpustakaan, dekan fakultas, rektorat</p>	<p>Surat Keterangan Cuti</p>	<p>Petugas mengembalikan KTM dengan diberi status cuti studi dan memberikan Surat Keterangan Cuti kepada mahasiswa</p>
 <p>Petugas mengarsip satu lembar cuti studi, di file mahasiswa</p>		<p>Agenda cuti untuk menentukan penomoran SK Cuti dan masa berlakunya</p>
 <p>Selesai</p>		<p>Pengarsipan di file mahasiswa untuk informasi sudah berapa kali mahasiswa telah melakukan cuti.</p>

## Pengarsipan Perpanjangan Studi

Alur Proses	Dokumen	Keterangan
<p style="text-align: center;">mulai</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>BAA menerima tembusan Surat Ijin Perpanjangan Masa Studi dari dekan (I, II) atau rektor (III)</p> <hr/>	<p>Tembusan Surat Ijin Perpanjangan Masa Studi dari dekan/ rektor</p> <hr/>	<p>Agenda perpanjangan masa studi untuk mencatat nomor SK dekan dan masa berlakunya</p>
<p style="text-align: center;">↓</p> <p>Petugas mengarsip satu lembar SK Perpanjangan Studi ke file mahasiswa</p> <hr/>	<p>Agenda perpanjangan masa studi</p> <hr/>	<p>Pengarsipan di file mahasiswa untuk informasi sudah berapa kali mahasiswa melakukan perpanjangan studi.</p>
<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Selesai</p>		

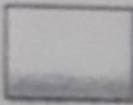
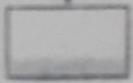
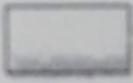
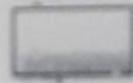
# Instruksi Kerja DO administrasi

Alur Proses	Dokumen	Keterangan
<p>mulai</p> <p>↓</p> <p>Mencetak daftar DO administrasi</p>	<p>Daftar mhs DO Administrasi</p>	<p>Melalui jaringan (SIA) petugas BAA mencetak daftar mahasiswa yang tidak melakukan DU selama 2 semester atau lebih berturut-turut menurut program studi</p>
<p>↓</p> <p>Kaprodi mengoreksi daftar mahasiswa DO Administrasi</p>		<p>Dengan dilampiri daftar mhs yang terkena DO administrasi BAA membuat surat ke kaprodi agar mengoreksi daftar tersebut apabila ada kesalahan</p>
<p>↓</p> <p>Kaprodi mengembalikan daftar mhs DO Administrasi yang sudah dikoreksi ke BAA</p>		
<p>↓</p> <p>BAA mengusulkan daftar DO Administrasi yang sudah direkomendasi oleh prodi kepada Rektor</p>		<p>Dengan dilampiri daftar mhs yang terkena DO administrasi (yang sudah dikoreksi oleh kaprodi) BAA membuat surat permohonan kepada Rektor agar mhs yang ada di daftar tersebut di DO</p>
<p>↓</p> <p>BAA membuat SK DO Administrasi dan transkrip atas rekomendasi rektor</p>	<p>SK DO Administrasi Dan transkrip</p>	<p>Setelah menerima disposisi dari Rektor BAA menerbitkan surat DO Administrasi atas nama Rektor terhadap mahasiswa yang terkena DO Administrasi tersebut</p>
<p>↓</p> <p>BAA mengirimkan SK DO Administrasi kepada orang tua mhs yang bersangkutan dan tembusan ke pihak-pihak terkait dan arsip BAA</p>		<p>BAA mengirimkan SK DO Administrasi kepada mhs yang terkena DO melalui surat dan membuat arsipnya untuk disimpan di file mahasiswa</p>
<p>↓</p> <p>selesai</p>		

## Instruksi Kerja DO administrasi

Alur Proses	Dokumen	Keterangan
<p>mulai</p> <p>Mencetak daftar DO administrasi</p>	<p>Daftar mhs DO Administrasi</p>	<p>Melalui jaringan (SIA) petugas BAA mencetak daftar mahasiswa yang tidak melakukan DU selama 2 semester atau lebih berturut-turut menurut program studi</p>
<p>Kaprodi mengoreksi daftar mahasiswa DO Administrasi</p>		<p>Dengan dilampiri daftar mhs yang terkena DO administrasi BAA membuat surat ke kaprodi agar mengoreksi daftar tersebut apabila ada kesalahan</p>
<p>Kaprodi mengembalikan daftar mhs DO Administrasi yang sudah dikoreksi ke BAA</p>		
<p>BAA mengusulkan daftar DO Administrasi yang sudah direkomendasi oleh prodi kepada Rektor</p>		<p>Dengan dilampiri daftar mhs yang terkena DO administrasi (yang sudah dikoreksi oleh kaprodi) BAA membuat surat permohonan kepada Rektor agar mhs yang ada di daftar tersebut di DO</p>
<p>BAA membuat SK DO Administrasi dan transkrip atas rekomendasi rektor</p>	<p>SK DO Administrasi Dan transkrip</p>	<p>Setelah menerima disposisi dari Rektor BAA menerbitkan surat DO Administrasi atas nama Rektor terhadap mahasiswa yang terkena DO Administrasi tersebut</p>
<p>BAA mengirimkan SK DO Administrasi kepada orang tua mhs yang bersangkutan dan tembusan ke pihak-pihak terkait dan arsip BAA</p>		<p>BAA mengirimkan SK DO Administrasi kepada mhs yang terkena DO melalui surat dan membuat arsipnya untuk disimpan di file mahasiswa</p>
<p>selesai</p>		

## Instruksi Kerja Penggantian KTM yang Hilang

Aktifitas	Mhs	BAA/ KANISIUS	yayasan	BANK	Dokumen	Waktu
Mahasiswa melapor kehilangan ke kantor polisi					Surat Kehilangan dari Kepolisian	
Mahasiswa mengambil slip pembayaran penggantian KTM di yayasan					Slip pembayaran	5 menit
Mahasiswa membayar ke bank dan menerima bukti bayar					Bukti bayar dari bank	5 menit
Dengan membawa surat kehilangan dari kantor polisi dan bukti bayar penggantian KTM mahasiswa ke BAA untuk dibuatkan KTM pengganti					Bukti bayar dan Surat Kehilangan dari Kepolisian	5 menit
BAA memesan KTM baru ke tempat pemesanan KTM						1 minggu
Setelah 1 minggu dengan membawa surat kehilangan dari kepolisian mahasiswa mengambil KTM					KTM baru	5 menit



**SOP LAYANAN PUBLIK (BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK )  
UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH**

Kode/No : 3.4/SOP/2016

Revisi : 0

Halaman : 1 dari 2

Tanggal: Februari 2016

### **TUJUAN**

1. Memberikan informasi kepada publik terkait dengan kinerja akademik, dan keuangan mahasiswa

### **DESKRIPSI**

Layanan publik adalah layanan yang diberikan oleh universitas dalam bentuk informasi yang dapat diakses oleh publik lewat internet terkait dengan kinerja akademik dan keuangan mahasiswa. Melalui media layanan publik ini diharapkan orang tua atau pihak-pihak yang berkepentingan dengan kemajuan akademik dan keuangan mahasiswa dapat mengetahui perkembangan anaknya atau anak asuhnya yang sedang kuliah di USM.

### **RUANG LINGKUP LAYANAN**

1. IPA mahasiswa
2. IPS mahasiswa
3. Nilai matakuliah mahasiswa
4. Jumlah sks yang ditempuh
5. Jumlah sks lulus
6. Lama studi mahasiswa
7. Jadwal kuliah mahasiswa
8. Kehadiran kuliah mahasiswa
9. Status mahasiswa
10. Peminjaman buku
11. Tagihan keuangan mahasiswa
12. Prestasi mahasiswa
13. Kegiatan kemahasiswaan

### **DAFTAR ISTILAH ATAU DEFINISI**

1. Publik adalah pihak-pihak pengguna informasi mahasiswa yang meliputi : Orang Tua Mahasiswa, Mahasiswa, Donatur, Lembaga Pemerintah/Non-Pemerintah

### **REFERENSI**

1. Pedoman akademik USM tahun 2015
2. Peraturan Akademik USM 2015

### **PROSEDUR DAN TANGGUNG JAWAB**

1. Pihak-pihak yang berkepentingan dengan perkembangan akademik dan keuangan mahasiswa dapat mengakses informasi tersebut lewat web USM

