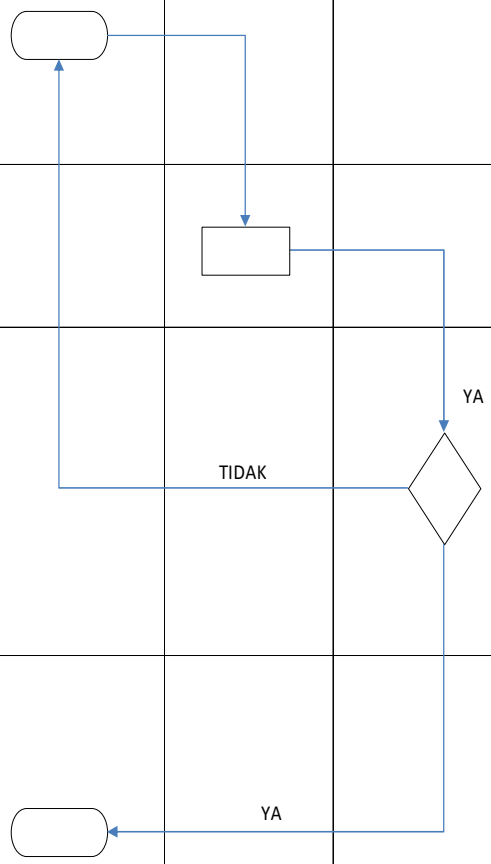
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI MADURA Jl. Raya Camplong Km-4, Taddan Camplong, Sampang- Jawa Timur 69281 Telpn : 0323 – 3281671 Laman : www.poltera.ac.id	**Nomor Pos AP**	:	113/PL34/OT.02.02/2023
	Tanggal Pembuatan	:	30 Mei 2023
	Tanggal Revisi	:	
	Tanggal Efektif	:	
	Disahkan Oleh	:	Direktur Laily Ulfiyah, M.T. NIP 198708062014042002
	Nama POS AP	:	**PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU**

Dasar Hukum :	**Kualifikasi Pelaksana :**
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan; 4. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 67 Tahun 2012 tentang Pendirian, Organisasi, dan Tata Kerja Politeknik Negeri Madura.	1. Memahami peraturan yang berlaku; 2. Mampu memahami dan menggunakan peralatan elektronik dengan system teknologi terbaru; 3. Mampu memberikan informasi dan cakap dalam komunikasi.
Keterkaitan	**Peralatan/Perlengkapan :**
1. POS AP Permohonan Informasi Publik; 2. POS AP Penerimaan Mahasiswa Baru; 3. POS AP Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT); 4. POS AP Pemanfaatan Barang Milik Negara (BMN); 5. POS AP Peminjaman Buku Pustaka.	1. Komputer & Printer; 2. Jaringan Internet; 3. Aplikasi terintegrasi; 4. Alat tulis kantor.
Peringatan :	**Pencatatan dan Pendataan :**
1. Pelaksana bertanggung jawab atas pelaksanaan aktivitas yang telah dibakukan dan ditetapkan; 2. Segala bentuk penyimpangan atas mutu baku terkait perlengkapan, waktu maupun output dikategorikan sebagai bentuk kegagalan yang harus dipertanggungjawabkan oleh Pelaksana	1. Pencatatan dan dilakukan monitoring evaluasi secara berkala dalam setiap pelayanan.

No.	Langkah Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			
		Pemohon (Masyarakat)	Resepsionis	Pengelola Bidang Layanan Unit Layanan Terpadu (ULT)	Kelengkapan	Waktu	Keluaran	Keterangan
1.	mengakses komputer yang disediakan di Pusat Informasi, dan mendaftar sesuai layanan yang dituju untuk mendapatkan nomer antrian sesuai pelayanan yang dituju, apabila sudah mendapatkan nomer antrian bisa menghubungi Resepsionis untuk diarahkan ke bidang pelayanan.				1. Smart PC	5 Menit	printout nomer antrian layanan dan nama ruangan yang dituju	Smart PC berisi tombol dan jenis layanan yang didalamnya memuat layanan secara khusus.
2.	mempersilahkan dan menunjukan tempat bidang layanan yang dituju oleh pemohon.				1. Nomor antrian	2 Menit	Informasi tentang tempat bidang layanan	
3.	memberikan pelayanan dengan ramah dan memastikan bahwa pemohon atas nama sendiri, apabila pemohon bukan atas nama sendiri maka harus disertai surat kuasa atau surat tugas yang bersangkutan, Petugas bidang layanan menampung , mengklasifikasi, dan menyelesaikan layanan sesuai permintaan pemohon, apabila pelayanan sudah diselesaikan maka Petugas menyampaikan ke pemohon untuk mengisi survei kepuasan pelayanan.				1. Nomer layanan antrian; 2. Identitas Pemohon; 3. Surat Kuasa/Surat Tugas (jika dikuasakan/dari instansi)	30 Menit s.d. 60 Menit	Layanan yang diberikan oleh Pengelola ULT	pemohon yang datang membawa surat tugas kedinasan dengan membawa SPPD, maka petugas bidang layanan wajib mengecek jumlah pemohon dengan lembar SPPD yang dibawa
4.	mengisi survey kepuasan pelayanan				1. Smart PC	5 Menit	Hasil survei kepuasan pelayanan