

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG
NOMOR: 7 /STIA.2.1/HMS.04

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA KELOMPOK SUBSTANSI KEUANGAN
POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
DIREKTUR POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG,

- Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan yang ditetapkan oleh pimpinan penyelenggara pelayanan publik;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Direktur Politeknik STIA LAN Bandung tentang Standar Pelayanan pada Kelompok Subtansi Keuangan Politeknik STIA LAN Bandung .
- Mengingat : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- b. 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, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615)
- d. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik STIA LAN (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 495;
- e. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Nomor 3 Tahun 2022 Tentang Statuta Politeknik STIA LAN Bandung (Berita Negara Tahun 2022 Nomor 223).

M E M U T U S K A N

Menetapkan : PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA KELOMPOK SUBTANSI KEUANGAN POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Pasal 1

- (1) Standar pelayanan di Lingkungan Politeknik STIA LAN Bandung merupakan implementasi dari pelaksanaan tugas dan fungsi Politeknik STIA LAN Bandung dalam penyelenggaraan Tridharma Perguruan Tinggi.
- (2) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
- (3) Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. Permohonan rincian biaya Pendidikan
 - b. Permohonan penundaan waktu pembayaran SPP 2 minggu perkuliahan (SK Penundaan)
 - c. Pembayaran SPP (Registrasi , Herregistrasi) Mahasiswa Jenjang D4 dan S2
 - d. Permohonan dispensasi pembayaran SPP diluar Jadwal Herregistrasi (non SK Penundaan)

Pasal 2

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada pasal 1 tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Direktur ini

Pasal 3

Peraturan Direktur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Ditetapkan di : Bandung
Pada tanggal : 06 Juli 2022



Direktur,

Joni Dawud

Joni Dawud

LAMPIRAN I
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 7 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI KEUANGAN
 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PERMOHONAN RINCIAN BIAYA PENDIDIKAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Mahasiswa D4 atau S2
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengisi formulir permohonan rincian biaya pendidikan 2. Poksi Kemahasiswaan Menerima formulir dan mengecek isian formulir 3. Bendahara menerima formulir dan menyiapkan konsep surat balasan 4. Subkoord. Keuangan melakukan verifikasi surat balasan 5. Kepala Bagian Keuangan dan Umum menandatangani surat rincian biaya perkuliahan mahasiswa 6. Mahasiswa menerima surat rincian biaya perkuliahan
3.	Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya / tarif
5.	Produk	Surat Rincian Biaya Pendidikan
6.	Pengelolaan Pengaduan:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Koordinator Poksi Kemahasiswaan, Humas dan Alumni Politeknik STIA LAN Bandung Jl. Hayam Wuruk No. 34-38 Bandung 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: <ol style="list-style-type: none"> a. telepon : 022-4237375, 4220921 b. faximile : 022-4267683 c. kanal pengaduan : <ol style="list-style-type: none"> 1) WA Center : 0811 2313 438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Lembaga Administrasi Negara 2. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 tahun 2021 tentang Pengelolaan PNBPN

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Alat Tulis 4. Jaringan Internet 5. Ruang Layanan
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami pengelolaan PNBP 2. Mengetahui jenis dan tarif PNBP
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Direktur ; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh SPI; dan Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan sesuai dengan urutan surat permohonan yang masuk
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kami menerima pengaduan dan segera melakukan tindak lanjut perbaikan pelayanan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN II
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 7 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI KEUANGAN
 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PERMOHONAN PENUNDAAN WAKTU PEMBAYARAN SPP MAHASISWA
 JENJANG D4 DAN S2 SAMPAI 2 MINGGU PERKULIAHAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Mahasiswa D-4 Semester II s.d. VIII 2. Mahasiswa Magister Terapan Semester II dan III 3. Pengajuan sesuai periode dalam kalender akademik
2.	Prosedur	1. Mahasiswa mengisi formulir surat permohonan penundaan SPP 2. Bagian Keuangan dan Umum mengecek persyaratan, membuat berita acara dan draft SK penundaan 3. Wakil Direktur II Bidang Umum memverifikasi SK penundaan 4. Direktur menandatangani SK penundaan 5. Mahasiswa menerima SK penundaan melalui email 6. Mahasiswa membayar SPP sesuai batas waktu yang telah ditentukan (maksimal 2 minggu setelah perkuliahan)
3.	Waktu Pelayanan	3 (tiga) hari kerja.
4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya / tarif
5.	Produk	Surat Keputusan Pemberian Penundaan Waktu Pembayaran SPP Mahasiswa
6.	Pengelolaan Pengaduan:	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Koordinator Poksi Kemahasiswaan, Humas dan Alumni Politeknik STIA LAN Bandung Jl. Hayam Wuruk No. 34-38 Bandung 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. Telepon : 022-4237375, 4220921 b. Faximile : 022-4267683 c. Kanal pengaduan : 1) WA Center : 0811-2313-438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Lembaga Administrasi Negara 2. Peraturan Kepala LAN No 10 Tahun 2021 tentang Pengelolaan PNBPN

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer 2. Printer 3. Alat Tulis 4. Jaringan Internet 5. Ruang Layanan
3.	Kompetensi Pelaksana	Memahami pengelolaan PNBPN dan piutang PNBPN
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Direktur ; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh SPI; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Memberikan pelayanan sesuai dengan urutan surat permohonan yang masuk
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Penundaan dibubuhi tanda tangan serta cap basah sehingga dijamin keasliannya 2. Bebas dari pungli / suap/ gratifikasi
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan

LAMPIRAN III
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 7 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI KEUANGAN
 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PEMBAYARAN SPP (REGISTRASI DAN HERREGISTRASI)
 MAHASISWA JENJANG D4 DAN S2

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Calon mahasiswa baru yang telah lulus PCMB, atau 2. Mahasiswa aktif dan memiliki masa studi
2.	Prosedur	1. Calon Mahasiswa / Mahasiswa mengakses kode billing yang sudah disiapkan oleh bagian keuangan melalui SIAKAD 2. Calon Mahasiswa / Mahasiswa melakukan pembayaran sesuai kode billing ke bank persepsi 3. Calon Mahasiswa / Mahasiswa mengecek status pembayaran melalui SIAKAD kembali 4. Staf keuangan memeriksa status pembayaran melalui SIAKAD dan melaporkan data realisasi pembayaran mahasiswa ke poksi kemahasiswaan untuk dilakukan pemutakhiran status mahasiswa
3.	Waktu Pelayanan	15 menit (kode billing dan bukti bayar <i>real time</i> di SIAKAD yang telah terkoneksi dengan SIMPONI)
4.	Biaya/tariff	SPP Angkatan 2017-2020 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sarjana Terapan : Rp. 2.000.000,- ▪ Magister Terapan: Rp. 6.000.000,- Angkatan 2021-dan seterusnya <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sarjana Terapan : Rp. 3.000.000,- ▪ Magister Terapan: Rp. 7.500.000,-
5.	Produk	Kode Billing dan Bukti Bayar
6.	Pengelolaan Pengaduan:	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Koordinator Poksi Kemahasiswaan, Humas dan Alumni Politeknik STIA LAN Bandung Jl. Hayam Wuruk No. 34-38 Bandung 2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon : 022-4237375, 4220921 b. faximile : 022-4267683 c. kanal pengaduan : 1) WA Center : 08112313438 2) website : www.stialanbandung.ac.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Lembaga Administrasi Negara 2. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 tahun 2021 tentang Pengelolaan PNBPN
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Sistem Informasi Akademik
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami prosedur dan mekanisme pembayaran SPP/registrasi mahasiswa baru 2. Mampu melakukan koordinasi dengan pihak lainnya yang terkait
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Direktur ; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh SPI; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Bukti pembayaran sah
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Bebas dari biaya/pungli/suap/gratifikasi
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

LAMPIRAN IV
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 7 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI KEUANGAN
 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PERMOHONAN DISPENSASI PEMBAYARAN SPP
 DILUAR JADWAL HERREGISTRASI (NON SK PENUNDAAN)

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa aktif dan memiliki masa studi 2. Mahasiswa mengisi formulir secara lengkap
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengajukan surat permohonan keterlambatan pembayaran SPP 2. Wakil Direktur II menelaah surat permohonan, memberikan pertimbangan dan mendisposisikan ke Kabag Keuangan dan umum 3. Kabag Keuangan dan Umum melakukan pengecekan di SIAKAD dan memberikan pertimbangan. 4. Staf keuangan (bendahara penerima) merekapitulasi data, menyiapkan draft surat balasan keterlambatan SPP, membuat tagihan denda dan membuka akses kode billing SPP 5. Wakil Direktur II menandatangani surat balasan keterlambatan SPP 6. Staf keuangan mendokumentasikan surat balasan keterlambatan SPP dan menyerahkan ke mahasiswa 7. Mahasiswa menerima surat balasan keterlambatan SPP dan melakukan pembayaran denda dan SPP
3.	Waktu Pelayanan	2 (satu) hari kerja
4.	Biaya/tariff	SPP Angkatan 2017-2020 <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sarjana Terapan : Rp. 2.000.000,- ▪ Magister Terapan: Rp. 6.000.000,- Angkatan 2021-dan seterusnya <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sarjana Terapan : Rp. 3.000.000,- ▪ Magister Terapan: Rp. 7.500.000,- Denda 2% dari Tarif SPP
5.	Produk	Dispensasi Pembayaran SPP Diluar Jadwal Herregistrasi (Non SK Penundaan)
6.	Pengelolaan Pengaduan:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Koordinator Poksi Kemahasiswaan, Humas dan Alumni Politeknik STIA LAN Bandung Jl. Hayam Wuruk No. 34-38 Bandung

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2. Menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan langsung via: a. telepon : 022-4237375, 4220921 b. faximile : 022-4267683 c. kanal pengaduan : 1) WA Center : 08112313438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Lembaga Administrasi Negara 2. Peraturan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 10 tahun 2021 tentang Pengelolaan PNBPN
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Sistem Informasi Akademik
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami prosedur dan mekanisme pembayaran SPP/registrasi mahasiswa baru 2. Mampu melakukan koordinasi dengan pihak lainnya yang terkait
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Direktur ; 2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan oleh SPI; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	1. Memberikan pelayanan sesuai dengan urutan surat permohonan yang masuk 2. Bukti pembayaran sah
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Bebas dari biaya/pungli/suap/gratifikasi
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) semester. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Ditetapkan di : Bandung
Pada tanggal : 06 Juli 2022



Direktur,

Joni Dawud