

LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG
NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PADA UNIT KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
DAN KERJASAMA 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 Substansi Akademik dan Kerjasama 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 SUBSTANSI AKADEMIK DAN KERJASAMA 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. Penggantian Jadwal Kuliah
 - b. Pembuatan Surat Kunjungan Lapangan
 - c. Ujian Susulan UTS/UAS
 - d. Pembuatan Surat Pengantar Pra-Penelitian
 - e. Pembuatan Surat Pengantar Penelitian
 - f. Pendaftaran Seminar Rancangan Penelitian Jenjang D4
 - g. Pendaftaran Sidang Jenjang D4
 - h. Pendaftaran Seminar Rancangan Penelitian Jenjang S2
 - i. Pendaftaran Seminar Hasil Penelitian Jenjang S2
 - j. Pengajuan Ujian Sidang Jenjang S2
 - k. Perpanjangan Waktu Perbaikan Hasil Seminar / Sidang
 - l. Pembuatan Kartu Hasil Studi
 - m. Pengambilan Ijazah
 - n. Pengambilan Transkrip Nilai
 - o. Pembuatan Surat Keterangan Salinan Ijazah/Transkrip Nilai
 - p. Pembuatan Turunan Nilai
 - q. Pembuatan Surat Keterangan Mengajar

Pasal 2

Standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada pasal 1 tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran XVII 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

LAMPIRAN I
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PENGGANTIAN JADWAL KULIAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Mendapat persetujuan seluruh mahasiswa 2. Ruangan tersedia 3. Tidak dilakukan di luar jadwal yang telah ditetapkan dalam aturan
2.	Prosedur	1. Dosen mengajukan jadwal pengganti perkuliahan dengan mengisi form online pada web kampus. 2. Poksi Akademik mencarikan kelas/ruangan kosong 3. Poksi Akademik menambahkan data kuliah pengganti pada SIAKAD 4. Poksi Akademik menginformasikan ruangan kelas kepada Dosen
3.	Waktu Pelayanan	1 (satu) hari kerja
4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya/tariff
5.	Produk	Penggantian Jadwal Kuliah
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 : 0811-2333-438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. Aplikasi SIAKAD 4. WA Center Akademik
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan min SMA/SMK/ sederajat; 2. Mampu mengoperasikan SIAKAD
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	Kepastian mengenai perubahan jadwal perkuliahan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akademik dilengkapi dengan Standar K3
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilakukan tiap akhir kegiatan

LAMPIRAN II
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PEMBUATAN SURAT KUNJUNGAN LAPANGAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Pengajuan permohonan kunjungan lapangan
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa mengisi pengajuan surat kunjungan lapangan melalui situs www.stialanbandung.ac.id 2. Petugas pelayanan memeriksa form yang sudah diisi 3. Petugas pelayanan membuat surat berdasarkan data yang telah diisi oleh mahasiswa kemudian menyampaikan kepada koordinator akademik dan Kerjasama untuk diketahui 4. Wakil Direktur 1 Bidang Akademik menandatangani surat kunjungan lapangan 5. Mahasiswa menerima surat kunjungan lapangan
3.	Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya / tariff
5.	Produk	Surat Kunjungan Lapangan
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 : 0811-2333-438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. WA Center Akademik
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan min SMA/SMK/ sederajat; 2. Mampu mengoperasikan SIAKAD
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik ; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; dan 3. Dilakukan secara berkelanjutan

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kepastian untuk mendapat Surat kunjungan lapangan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akademik dilengkapi dengan Standar K3
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilakukan secara periodik setiap triwulan dalam rapat internal akademik

LAMPIRAN III
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 UJIAN SUSULAN UTS/UAS

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Nama mahasiswa terdaftar pada mata kuliah yang diujikan 2. Memenuhi kehadiran perkuliahan minimal 80% 3. Mengisi formulir Ujian Susulan 4. Menyertakan surat tugas resmi (dinas) atau surat sakit dari dokter
2.	Prosedur	1. Mahasiswa melakukan Pengajuan ujian susulan 2. Subkoordinator akademik memberikan persetujuan ijin ujian susulan 3. Mahasiswa melakukan penyerahan berkas persyaratan pengajuan ujian susulan 4. Staf akademik melakukan Pemeriksaan kelengkapan berkas pengajuan ujian susulan 5. Staf akademik melakukan inputan data mahasiswa peserta ujian susulan 6. mahasiswa melakukan Ujian Susulan 7. mahasiswa menyerahkan berkas ujian susulan kepada dosen 8. Dosen memeriksa dan menyerahkan nilai hasil ujian susulan 9. Staf akademik menginput nilai hasil ujian
3.	Waktu Pelayanan	7 Hari Kerja
4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya / tariff
5.	Produk	Ujian semester dan ujian susulan
6.	Pengelolaan Pengaduan:	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Wakil Direktur I Bidang Akademik 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 : 08112333438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional; 2. Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 4. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan 5. Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia 6. Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 7. Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Pendidikan Tinggi 8. Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/Laptop; 2. Printer dan Scanner; 3. Jaringan Internet; 4. Alat Tulis Kantor.
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan 2. Memiliki pengetahuan tentang tata tertib ujian 3. Memiliki kemampuan mengoperasikan komputer
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	3 (tiga) orang
6.	Jaminan Pelayanan	mahasiswa mendapatkan pelayanan ujian sesuai ketentuan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kami menerima pengaduan dalam jam kerja dan segera melakukan tindak lanjut perbaikan pelayanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilakukan secara periodik setiap triwulan dalam rapat internal akademik

LAMPIRAN IV
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PEMBUATAN SURAT PENGANTAR PRA-PENELITIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Surat Penunjukan Pembimbing
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. mahasiswa mengisi pengajuan surat pra penelitian melalui situs www.stialanbandung.ac.id 2. Petugas pelayanan memeriksa form yang sudah diisi 3. Petugas pelayanan membuat surat berdasarkan data yang telah diisi oleh mahasiswa kemudian menyampaikan kepada koordinator akademik dan Kerjasama untuk diketahui 4. Wakil Direktur 1 Bidang Akademik menandatangani surat pra-penelitian 5. mahasiswa menerima surat pra-penelitian
3.	Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya / tarif
5.	Produk	Surat Pengantar Pra-Penelitian
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 : 0811-2333-438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. WA Center Akademik
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan min SMA/SMK/ sederajat; 2. Mampu mengoperasikan SIAKAD
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; 3. Dilakukan secara berkelanjutan

NO	KOMPONEN	URAIAN
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kepastian untuk mendapat Surat Pra-penelitian
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akademik dilengkapi dengan Standar K3
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilakukan secara periodik setiap triwulan dalam rapat internal akademik

LAMPIRAN V
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PEMBUATAN SURAT PENGANTAR PENELITIAN

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Lulus Seminar Rancangan Penelitian 2. Lembar persetujuan Seminar RP yang sudah ditandatangani oleh pembimbing dan penguji
2.	Prosedur	1. mahasiswa mengisi pengajuan surat pra penelitian melalui situs www.stialanbandung.ac.id 2. Petugas pelayanan memeriksa form yang sudah diisi 3. Petugas pelayanan membuat surat berdasarkan data yang telah diisi oleh mahasiswa kemudian menyampaikan kepada koordinator akademik dan Kerjasama untuk diketahui 4. Wakil Direktur 1 Bidang Akademik menandatangani surat pra-penelitian 5. mahasiswa menerima surat penelitian
3.	Waktu Pelayanan	1 hari kerja
4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya / tarif
5.	Produk	Surat Pengantar Penelitian
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 : 0811-2333-438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. WA Center Akademik
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan min SMA/SMK/ sederajat; 2. Mampu mengoperasikan SIAKAD
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kepastian untuk mendapat Surat penelitian
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akademik dilengkapi dengan Standar K3
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilakukan secara periodik setiap triwulan dalam rapat internal akademik

LAMPIRAN VI
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PENDAFTARAN SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN JENJANG D4

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Telah membayar Dana SPP semester dari semester awal sampai dengan semester berjalan 2. Telah membayar biaya kegiatan Seminar Rancangan Penelitian 3. Foto copy Formulir Catatan Konsultasi Penulisan Tugas Akhir 4. Foto copy Surat Penunjukkan Pembimbing 5. Bukti pembayaran SPP dan Seminar RP 6. Draft rancangan penelitian (<i>Soft file</i>) lengkap dengan instrumen penelitian dan telah disetujui serta ditandatangani oleh pembimbing 7. Tidak melebihi batas waktu pendaftaran seminar rancangan penelitian, yaitu 6 bulan sejak pembimbing ditetapkan
2.	Prosedur	1. mahasiswa melakukan pendaftaran, mengambil kode billing, dan melakukan pembayaran secara daring 2. Petugas pelayanan (bagian akademik) melakukan pengecekan kelengkapan yang sudah diunggah mahasiswa 3. Petugas Pelayanan membuat data base peserta Seminar RP untuk kemudian disampaikan kepada Kaprodi D4 4. Petugas Pelayanan menjadwalkan seminar RP, menghubungi dosen penelaah dan mahasiswa, menyiapkan ruangan, form penilaian, lembar persetujuan penelaah dan daftar hadir penelaah 5. Menerima informasi penyelenggaraan seminar RP
3.	Waktu Pelayanan	4 hari kerja
4.	Biaya/tariff	Rp. 300.000
5.	Produk	Pelayanan Pendaftaran Seminar RP
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 : 0811-2333-438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Dilakukan secara periodik setiap triwulan dalam rapat internal akademik

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Aplikasi SIAKAD 5. Rak Pelayanan 6. WA Center Akademik
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan min SMA/SMK/ sederajat; 2. Mampu mengoperasikan SIAKAD
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kepastian untuk mendapat jadwal penyelenggaraan seminar RP dan informasi yang dibutuhkan berdasarkan data akademik mahasiswa.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akademik dilengkapi dengan Standar K3
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan sekali pada rapat internal.

LAMPIRAN VII
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PENDAFTARAN SIDANG JENJANG D4

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah Lulus seluruh mata kuliah dengan nilai minimum C 2. Indeks Prestasi Kumulatif minimal 2,75 bagi D4 dan 3,00 bagi S2 3. Telah melakukan pembayaran Dana SPP semester mulai semester awal sampai dengan semester berjalan 4. Telah melakukan pembayaran dana ujian sidang 5. Formulir Catatan Konsultasi Penulisan Tugas Akhir 6. Surat Penunjukkan Pembimbing 7. Formulir Pernyataan Telah Melakukan Penelitian 8. Draft Tugas Akhir yang telah disetujui serta ditandatangani oleh pembimbing (5 eksemplar bagi S2 dan 4 eksemplar bagi D4) 9. Tidak melebihi batas waktu pendaftaran ujian sidang sesuai dengan ketentuan 10. Foto copy sertifikat lulus OPT (Orientasi Perguruan Tinggi) bagi mahasiswa D4. 11. Foto copy sertifikat lulus Bimtek Bahasa Inggris dan Komputer bagi mahasiswa D4 12. Pasfoto hitam putih ukuran 3x4 dan 4x6 masing masing 4 buah
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. mahasiswa melakukan pendaftaran, mengambil kode billing, dan melakukan pembayaran sidang secara daring 2. Petugas pelayanan (bagian akademik) melakukan pengecekan kelengkapan yang sudah diunggah mahasiswa 3. Petugas Pelayanan menjadwalkan sidang 4. Petugas Pelayanan menghubungi tim penguji dan mahasiswa, menyiapkan ruangan, form penilaian, lembar persetujuan penelaah dan daftar hadir penelaah mahasiswa menerima informasi penyelenggaraan sidang
3.	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/tariff	Rp. 900.000
5.	Produk	Pendaftaran Ujian Sidang D4
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

NO	KOMPONEN	URAIAN
		c. kanal pengaduan : 1) WA Center : 0811-2333-438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Aplikasi SIAKAD 5. Rak Pelayanan 6. WA Center Akademik
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan min SMA/SMK/ sederajat; 2. Mampu mengoperasikan SIAKAD
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kepastian untuk mendapat jadwal penyelenggaraan sidang dan informasi yang dibutuhkan berdasarkan data akademik mahasiswa.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akademik dilengkapi dengan Standar K3
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan sekali pada rapat internal

LAMPIRAN VIII
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PENDAFTARAN SEMINAR RANCANGAN PENELITIAN JENJANG S2

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah membayar Dana SPP semester dari semester awal sampai dengan semester berjalan 2. Telah membayar biaya kegiatan Seminar Rancangan Penelitian 3. Foto copy Formulir Catatan Konsultasi Penulisan Tugas Akhir 4. Foto copy Surat Penunjukkan Pembimbing 5. Bukti pembayaran SPP dan Seminar RP 6. Sertifikat matrikulasi 7. Draft rancangan penelitian (<i>Soft file</i>) lengkap dengan instrumen penelitian dan telah disetujui serta ditandatangani oleh pembimbing 8. Tidak melebihi batas waktu pendaftaran seminar rancangan penelitian, yaitu 6 bulan sejak pembimbing ditetapkan
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. mahasiswa melakukan pendaftaran, mengambil kode billing, dan melakukan pembayaran secara daring 2. Petugas pelayanan (bagian akademik) melakukan pengecekan kelengkapan yang sudah diunggah mahasiswa 3. Petugas Pelayanan membuat data base peserta Seminar RP untuk kemudian disampaikan kepada Kaprodi Magister 4. Petugas Pelayanan menjadwalkan seminar RP, menghubungi dosen penelaah dan mahasiswa, menyiapkan ruangan, form penilaian, lembar persetujuan penelaah dan daftar hadir penelaah 5. Menerima informasi penyelenggaraan seminar RP
3.	Waktu Pelayanan	4 hari kerja
4.	Biaya/tariff	Rp. 750.000
5.	Produk	Pendaftaran Seminar Rancangan Penelitian Jenjang S2
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 : 0811-2333-438 2) website : www.stialanbandung.ac.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Aplikasi SIAKAD 5. Rak Pelayanan 6. WA Center Akademik
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan min SMA/SMK/ sederajat; 2. Mampu mengoperasikan SIAKAD
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kepastian untuk mendapat jadwal penyelenggaraan seminar RP dan informasi yang dibutuhkan berdasarkan data akademik mahasiswa.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akademik dilengkapi dengan Standar K3
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan sekali pada rapat internal

LAMPIRAN IX
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PENDAFTARAN SEMINAR HASIL PENELITIAN JENJANG S2

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah membayar Dana SPP semester dari semester awal sampai dengan semester berjalan 2. Foto Copy Sertifikat Matrikulasi 3. Foto Copy catatan revisi seminar rancangan penelitian 4. FotoCopy pengesahan hasil seminar rancangan penelitian 5. Draft hasil penelitian yang telah disetujui serta ditandatangani oleh pembimbing (soft file) 6. Tidak melebihi batas waktu pendaftaran seminar hasil penelitian
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mahasiswa melakukan pendaftaran disertai pengunggahan persyaratan secara online. 2. Petugas pelayanan (bagian akademik) melakukan pengecekan kelengkapan yang sudah diunggah mahasiswa 3. Petugas Pelayanan membuat data base peserta Seminar hasil untuk kemudian disampaikan kepada Kaprodi Magister 4. Petugas Pelayanan menjadwalkan seminar hasil , menghubungi dosen penelaah dan mahasiswa, menyiapkan ruangan, form penilaian, lembar persetujuan penelaah dan daftar hadir penelaah 5. Mahasiswa menerima informasi penyelenggaraan seminar hasil penelitian
3.	Waktu Pelayanan	5 hari kerja
4.	Biaya/tariff	Tidak ada tarif/biaya
5.	Produk	Pendaftaran Seminar Hasil Penelitian Jenjang S2
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 : 0811-2333-438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Aplikasi SIAKAD 5. Rak Pelayanan 6. WA Center Akademik
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan min SMA/SMK/ sederajat; 2. Mampu mengoperasikan SIAKAD
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kepastian untuk mendapat jadwal penyelenggaraan seminar Hasil dan informasi yang dibutuhkan berdasarkan data akademik mahasiswa.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akademik dilengkapi dengan Standar K3
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan sekali pada rapat internal

LAMPIRAN X
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PENGAJUAN UJIAN SIDANG JENJANG S2

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah Lulus seluruh mata kuliah dengan nilai minimum C 2. Indeks Prestasi Kumulatif minimal 3,00 3. Telah melakukan pembayaran Dana SPP semester mulai semester awal sampai dengan semester berjalan 4. Telah melakukan pembayaran dana ujian sidang 5. Formulir Catatan Konsultasi Penulisan Tugas Akhir 6. Surat Penunjukkan Pembimbing 7. Formulir Pernyataan Telah Melakukan Penelitian 8. Draft Tugas Akhir yang telah disetujui serta ditandatangani oleh pembimbing (soft file) 9. Tidak melebihi batas waktu pendaftaran ujian sidang sesuai dengan ketentuan 10. Pengesahan Seminar Hasil Penelitian (bagi mahasiswa S2) 11. Foto Copy Catatan Revisi Seminar Hasil Penelitian (Bagi mahasiswa S2) 12. Pasfoto hitam putih ukuran 3x4 dan 4x6 masing masing 4 buah
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. mahasiswa melakukan pendaftaran, mengambil kode billing, dan melakukan pembayaran sidang secara daring 2. Petugas pelayanan (bagian akademik) melakukan pengecekan kelengkapan yang sudah diunggah mahasiswa 3. Petugas Pelayanan menjadwalkan sidang 4. Petugas Pelayanan menghubungi tim penguji dan mahasiswa, menyiapkan ruangan, form penilaian, lembar persetujuan penelaah dan daftar hadir penelaah 5. mahasiswa menerima informasi penyelenggaraan sidang
3.	Waktu Pelayanan	5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/tariff	Rp. 1.500.000
5.	Produk	Pengajuan Ujian Sidang
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 : 0811-2333-438

NO	KOMPONEN	URAIAN
		2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Aplikasi SIAKAD 5. Rak Pelayanan 6. WA Center Akademik
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan min SMA/SMK/ sederajat; 2. Mampu mengoperasikan SIAKAD
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kepastian untuk mendapat jadwal penyelenggaraan sidang dan informasi yang dibutuhkan berdasarkan data akademik mahasiswa.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akademik dilengkapi dengan Standar K3
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan sekali pada rapat internal.

LAMPIRAN XI
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PERPANJANGAN WAKTU PERBAIKAN HASIL SEMINAR / SIDANG

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Formulir perpanjangan batas waktu perbaikan TA
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. mahasiswa mengisi form perpanjangan batas waktu perbaikan TA 2. mahasiswa menyerahkan form perpanjangan batas waktu perbaikan TA kepada Kaprodi 3. Kaprodi menandatangani form persetujuan perpanjangan batas waktu perbaikan TA 4. mahasiswa mengunggah lembar persetujuan Kaprodi atas perpanjangan waktu perbaikan TA pada web kampus 5. Bagian Akademik membuat surat perpanjangan batas waktu perbaikan TA 6. Bagian Akademik menyerahkan surat kepada mahasiswa
3.	Waktu Pelayanan	3 hari kerja
4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya / tariff
5.	Produk	Pelayanan Perpanjangan Batas Waktu Perbaikan Pasca Seminar/Sidang
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 : 0811-2333-438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Web Kampus 5. Rak Pelayanan 6. WA Center Akademik
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan min SMA/SMK/ sederajat; 2. Mampu mengoperasikan komputer

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Kepastian untuk mendapat solusi atas informasi yang dibutuhkan berdasarkan data akademik mahasiswa.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akademik dilengkapi dengan Standar K3
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan sekali.

LAMPIRAN XII
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PEMBUATAN KARTU HASIL STUDI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Mahasiswa telah menyelesaikan seluruh proses perkuliahan semester yang diminta
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. mahasiswa mengajukan permohonan KHS 2. Petugas pelayanan (bagian akademik) melakukan pengecekan nilai mahasiswa dan mencetak KHS 3. Wadir I menandatangani KHS 4. Petugas pelayanan menyimpan KHS pada rak pelayanan/mendistribusikan KHS kepada Penasehat akademik 5. mahasiswa menerima KHS
3.	Waktu Pelayanan	2 hari kerja
4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya / tariff
5.	Produk	Pelayanan Pembuatan Kartu Hasil Studi
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 : 0811-2333-438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Aplikasi SIAKAD 5. Rak Pelayanan 6. WA Center Akademik
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan min SMA/SMK/ sederajat; 2. Mampu mengoperasikan SIAKAD
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	2 (dua) orang

NO	KOMPONEN	URAIAN
6.	Jaminan Pelayanan	Kepastian untuk mendapat solusi atas informasi yang dibutuhkan berdasarkan data akademik mahasiswa.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Pelayanan akademik dilengkapi dengan Standar K3
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi dilakukan setiap bulan sekali.

LAMPIRAN XIII
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PENGAMBILAN IJAZAH

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Bukti pendaftaran wisuda
2.	Prosedur	1. Staf Akademik mengumpulkan data mahasiswa berupa nilai sidang 2. Staf Akademik melengkapi data mahasiswa untuk ijazah seperti NIK, Nama, TTL, Tanggal Yudisium 3. Staf Akademik mengirimkan form verifikasi data untuk ijazah kepada mahasiswa 4. mahasiswa mengecek data yang dikirimkan oleh Staf Akademik. Jika ada yang perubahan data, mahasiswa wajib mengirimkan kembali data dan dokumen pendukung (seperti KK/KTP) 5. Staf Akademik mengecek kembali hasil verifikasi dari mahasiswa. Apabila ada perubahan data, Staf Akademik mengajukan perubahan data ke PD Dikti 6. Staf Akademik mengecek eligibilitas data mahasiswa pada web pin.kemdikbud.go.id 7. Staf Akademik melakukan reservasi dan pemasangan PIN (Penomoran Ijazah Nasional) 8. Staf Akademik melengkapi database ijazah dengan PIN 9. Staf Akademik membuat draft ijazah dan mengajukan kepada Sub Koord Akademik untuk diverifikasi 10. Sub Koord Akademik melakukan verifikasi draft ijazah. Jika tidak disetujui, Staf Administrasi melakukan perbaikan. 11. Staf Akademik mencetak ijazah, menempelkan foto mahasiswa 12. Koord. Akademik dan Kerjasama dan Wadir I membubuhkan paraf 13. Direktur membubuhkan tandatangan 14. Staf Akademik mengecap ijazah yang sudah di tandatangan dan mendokumentasikan (Scan)
3.	Waktu Pelayanan	7 hari kerja
4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya / tarif
5.	Produk	Pelayanan Penerbitan Ijazah
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 :

NO	KOMPONEN	URAIAN
		1) WA Center : 0811-2333-438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	1. Komputer/Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. Aplikasi SIAKAD 4. WA Center Akademik 5. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Pendidikan min D3; 2. Mampu mengoperasikan SIAKAD 3. Memahami proses pengajuan perubahan data Dikti dan reservasi PIN 4. Mampu mengoperasikan perangkat komputer, printer
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Ijazah keluar sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Ijazah benar-benar merupakan bukti otentik hasil pencapaian (prestasi) mahasiswa selama mengikuti proses perkuliahan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilakukan secara periodik setiap bulan dalam rapat internal akademik

LAMPIRAN XIV
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PENGAMBILAN TRANSKRIP NILAI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Bukti pendaftaran wisuda
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Staf Akademik mengumpulkan data mahasiswa berupa nilai sidang 2. Staf Akademik melengkapi data mahasiswa untuk ijazah seperti NIK, Nama, TTL, Tanggal Yudisium 3. Staf Akademik mengirimkan form verifikasi data untuk ijazah kepada mahasiswa 4. mahasiswa mengecek data yang dikirimkan oleh Staf Akademik. Jika ada yang perubahan data, mahasiswa wajib mengirimkan kembali data dan dokumen pendukung (seperti KK/KTP) 5. Staf Akademik mengecek kembali hasil verifikasi dari mahasiswa. Apabila ada perubahan data, Staf Akademik mengajukan perubahan data ke PD Dikti 6. Staf Akademik mengecek total SKS dan nilai mahasiswa pada SIAKAD 7. Staf Akademik membuat draft transkrip nilai dan menyerahkan kepada Sub Koord. Akademik dan Kerjasama untuk diverifikasi 8. Sub Koord Akademik melakukan verifikasi draft transkrip nilai. Jika tidak disetujui, Staf Administrasi melakukan perbaikan. 9. Staf Akademik mencetak transkrip nilai dan menyerahkan kepada Kaprodi untuk diparaf. 10. Kaprodi membubuhkan paraf pada transkrip nilai 11. Wadir I membubuhkan tandatangan pada transkrip 12. Staf Akademik menempelkan foto mahasiswa dan mengecap transkrip nilai 13. Staf Akademik mengecap ijazah yang sudah di tandatangan dan mendokumentasikan (Scan)
3.	Waktu Pelayanan	7 hari kerja
4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya / tarif
5.	Produk	Pelayanan Penerbitan Transkrip Nilai
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 : 0811-2333-438 2) website : www.stialanbandung.ac.id

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Jaringan Internet; 3. Aplikasi SIAKAD 4. WA Center Akademik 5. Printer
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan min D3; 2. Mampu mengoperasikan SIAKAD 3. Memahami proses pengajuan perubahan data Dikti 4. Mampu mengoperasikan perangkat komputer, printer
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	Transkrip nilai keluar sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Transkrip nilai benar-benar merupakan hasil pencapaian (prestasi) mahasiswa selama mengikuti proses perkuliahan
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilakukan secara periodik setiap bulan dalam rapat internal akademik

LAMPIRAN XV
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PEMBUATAN SURAT KETERANGAN SALINAN IJAZAH/
 TRANSKRIP NILAI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	1. Surat bukti kehilangan dari kepolisian setempat 2. Fotokopi ijazah/transkrip nilai
2.	Prosedur	1. Alumni mengajukan permohonan keterangan salinan ijazah/transkrip nilai yang hilang dengan melampirkan persyaratan 2. Staf akademik membuat surat keterangan salinan ijazah/transkrip yang hilang 3. Subkoordinator akademik memberikan paraf pada surat keterangan salinan ijazah/transkrip yang hilang 4. Direktur menandatangani surat keterangan salinan ijazah/transkrip yang hilang 5. Alumni menerima surat keterangan salinan ijazah/transkrip yang hilang
3.	Waktu Pelayanan	1 jam 5 menit
4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya / tariff
5.	Produk	Surat Keterangan Salinan Ijazah/Transkrip Nilai
6.	Pengelolaan Pengaduan:	1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Wakil Direktur I Bidang Akademik 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 : 08112333438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 2. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan 3. Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia 4. Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Pendidikan Tinggi 6. Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung

NO	KOMPONEN	URAIAN
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Printer dan Scanner; 3. Jaringan Internet; 4. Alat Tulis Kantor;
3.	Kompetensi Pelaksana	Memiliki keterampilan dalam pembuatan surat.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (dua) orang - Staf Akademik
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alumni mendapatkan surat keterangan 2. Salinan ijazah/transkrip nilai dengan cepat dan akurat sesuai dengan ketentuan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kami menerima pengaduan dalam jam kerja dan segera melakukan tindak lanjut perbaikan pelayanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilakukan secara periodik setiap triwulan dalam rapat internal akademik.

LAMPIRAN XVI
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PEMBUATAN TURUNAN NILAI

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Telah berstatus keluar/drop out sebagai mahasiswa 2. Menyelesaikan minimal 1 semester perkuliahan dengan nilai lengkap 3. Bagi mahasiswa yang merupakan angkatan lama, membawa arsip nilai KHS yang dimiliki
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. mahasiswa mengajukan permohonan pembuatan turunan nilai dengan melampirkan persyaratan 2. Staf akademik memeriksa kelengkapan berkas permohonan dan membuat turunan nilai 3. Subkoordinator akademik memverifikasi turunan nilai 4. Wakil Direktur I menandatangani turunan nilai 5. mahasiswa menerima surat turunan nilai
3.	Waktu Pelayanan	1 jam 5 menit
4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya / tariff
5.	Produk	Surat Keterangan Turunan Nilai
6.	Pengelolaan Pengaduan:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Wakil Direktur I Bidang Akademik 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 : 08112333438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 2. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan 3. Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia 4. Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Pendidikan Tinggi 6. Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung
2.	Sarana dan prasarana,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Printer dan Scanner; 3. Jaringan Internet;

NO	KOMPONEN	URAIAN
	dan/atau fasilitas	4. Alat Tulis Kantor;
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memiliki keterampilan dalam mengakses nilai mahasiswa. 2. Memiliki keterampilan dalam pembuatan surat.
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (satu) orang
6.	Jaminan Pelayanan	mahasiswa mendapatkan surat keterangan turunan nilai dengan cepat dan akurat sesuai dengan ketentuan.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kami menerima pengaduan dalam jam kerja dan segera melakukan tindak lanjut perbaikan pelayanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Disampaikan melalui laporan monitoring dan evaluasi kegiatan.

LAMPIRAN XVII
 PERATURAN DIREKTUR POLITEKNIK
 STIA LAN BANDUNG
 NOMOR: 9 /STIA.2.1/HMS.04
 TENTANG
 STANDAR PELAYANAN PADA
 KELOMPOK SUBSTANSI AKADEMIK
 DAN KERJASAMA POLITEKNIK STIA
 LAN BANDUNG

STANDAR PELAYANAN
 PEMBUATAN SURAT KETERANGAN MENGAJAR

NO	KOMPONEN	URAIAN
PENYAMPAIAN LAYANAN		
1.	Persyaratan	Tercatat sebagai dosen Politeknik STIA LAN Bandung
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dosen mengajukan permohonan surat keterangan mengajar 2. Staf akademik memeriksa data dosen mengajar dan membuat surat keterangan 3. Subkoordinator akademik memverifikasi surat keterangan mengajar 4. Direktur menandatangani surat keterangan mengajar 5. Dosen menerima surat keterangan mengajar
3.	Waktu Pelayanan	1 jam 15 menit
4.	Biaya/tariff	Tidak ada biaya / tarif
5.	Produk	Surat Keterangan Mengajar
6.	Pengelolaan Pengaduan:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat yang ditujukan kepada: Wakil Direktur I Bidang Akademik 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 : 08112333438 2) website : www.stialanbandung.ac.id
PENGELOLAAN PELAYANAN		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi 2. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan 3. Peraturan Presiden No. 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia 4. Permenristekdikti No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi 5. Permendikbud No. 3 Tahun 2020 tentang Standar Pendidikan Tinggi 6. Keputusan Direktur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendidikan Terapan Politeknik STIA LAN Bandung
2.	Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer/Laptop; 2. Printer dan Scanner; 3. Jaringan Internet; 4. Alat Tulis Kantor;
3.	Kompetensi Pelaksana	Memiliki keterampilan membuat surat dan tata naskah dinas

NO	KOMPONEN	URAIAN
4.	Pengawasan Internal	1. Dilakukan secara berjenjang hingga tingkat Wakil Direktur I Bidang Akademik; 2. Dilakukan oleh Pusat Penjaminan Mutu; 3. Dilakukan secara berkelanjutan
5.	Jumlah Pelaksana	1 (dua) orang -
6.	Jaminan Pelayanan	Pengajuan surat keterangan mengajar akan dilayani dengan cepat dan akurat.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Kami menerima pengaduan dalam jam kerja dan segera melakukan tindak lanjut perbaikan pelayanan.
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Dilakukan secara periodik setiap bulan dalam rapat internal akademik

Ditetapkan di : Bandung
 Pada tanggal : 06 Juli 2022

Direktur,


 Joni Dawud