



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI MALANG (UM)
FAKULTAS ILMU SOSIAL (FIS)

Jl. Semarang 5, Malang 65145
Telp: 0341-551312 Pes. 375 Fax: 0341-585966
Laman: www.um.ac.id

KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI MALANG
Nomor: 10.1.47/UN32.7/KP/2025
TENTANG
**STANDAR PELAYANAN PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS
NEGERI MALANG**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI MALANG

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang yang sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak maka perlu menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang tentang Standar Pelayanan Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 23, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5105) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 66 Tahun 2010 (Lembaran Negara Tahun 2010 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5157);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 115 Tahun 2021 tentang Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum Universitas Negeri Malang;

4. Peraturan Menteri Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2018 tentang Statuta Universitas Negeri Malang (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 475);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor. 52 Tahun 2014 tanggal 17 Oktober 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 32 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Malang;
9. Keputusan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 4.11.12/UN32/KP/2022 tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang Periode 2018-2022 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang Periode 2022-2027.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI MALANG TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI MALANG;
- Pertama : Menetapkan Standar Pelayanan Publik Fakultas Ilmu Sosial meliputi;
1. Layanan Permohonan Surat Keluar
 2. Layanan Peminjaman Alat
- Penjelasan standar pelayanan terlampir
- Kedua : Standar Pelayanan Publik ini wajib dilaksanakan sebagai komitmen dalam pelayanan publik di Fakultas Ilmu Sosial

Ketiga : Keputusan ini berlaku sejak diterbitkan hingga adanya Keputusan terbaru.

Ditetapkan di Malang
Pada tanggal 10 Januari 2025

DEKAN,



ARI SAPTO

NIP 196212041987011001

Tembusan:

1. Para Wakil Dekan FIS
2. Para Ketua Jurusan, Kaprodi S1 PIPS, dan S1 Ilmu Komunikasi
3. Koordinator Tata Usaha FIS
4. Para Sub Koordinator Bagian FIS
di Universitas Negeri Malang

LAMPIRAN

KEPUTUSAN

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI MALANG







Nomor: 10.1.47/UN32.7/KP/2025

TENTANG

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS
NEGERI MALANG**

1. Permohonan Surat Keluar

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none">1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan2. Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 32 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Malang;3. Keputusan Rektor Universitas Negeri Malang No. 30.8.39/UN32/OT/2018 tentang Standar Pelayanan Publik Universitas Negeri Malang4. Keputusan Rektor Universitas Negeri Malang No. 02 Tahun 2024 tentang Tata Naskah Dinas Universitas Negeri Malang5. Keputusan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 4.11.12/UN32/KP/2022 tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang Periode 2018- 2022 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang Periode 2022-2027.
2.	Persyaratan
	<ol style="list-style-type: none">1. Permohonan surat keluar dapat diajukan oleh dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa, purna bakti, dan alumni FIS UM2. Surat Keluar dibuat di atas kop FIS UM dengan memakai aplikasi pada laman https://eoffice.um.ac.id.3. Penandatanganan surat sesuai tata naskah di UM4. Penerima surat yang masih aktif di UM dapat dilihat di masing-masing e-office yang bersangkutan5. Penerima surat yang sudah tidak aktif di UM, akan diberikan dalam bentuk <i>Softfile/hardfile</i>.

3		Prosedur Pelayanan					
SOP LAYANAN KETATAUSAHAAN TERKAIT SURAT							
No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Pemohon	Pemroses surat	Dekanat	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Pengajuan surat					2 menit	pengajuan
2	Dosen mahasiswa mengajukan melalui admin dept				Surat dinas pemohonan	5 menit	surat pengajuan
3	koreksi kesesuaian surat				Surat pengajuan pada effice	5 menit	disposisi
4	Pembuatan surat				Disposisi dan pimpinan	5 menit	Draft surat
5	Tanda tangan surat				Draft surat	2 menit	Surat keluar tertandatangani
6	Menerima surat				Surat dinas	5 menit	Surat diterima dosen tujuan
4.	Waktu Pelayanan						
	<ul style="list-style-type: none"> Waktu Pelayanan Surat: Senin – Jumat, 08.00 – 16.00 Jangka Waktu Penyelesaian: 2 hari kerja setelah surat diterima Staf umum 						
5.	Biaya Pelayanan						
	Tidak dikenakan biaya.						
6.	Produk Pelayanan						
	Surat keluar yang sudah ditandatangani pimpinan.						
7.	Sarana dan Prasarana						
	<ol style="list-style-type: none"> Bangunan dan utilitas: Rak dan lemari dokumen Mesin dan peralatan: komputer, scanner, dan printer Perlengkapan: komputer, scanner, stempel, ATK, boks file Perangkat lunak: Microsoft, Internet 						

8.	Kompetensi Petugas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan: Pendidikan minimal D3 sederajat 2. Keterampilan: <ol style="list-style-type: none"> a. Menguasai Ms. Office, terutama Ms. Word dan Excel b. Dapat menggunakan internet c. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik d. Memahami tugas dan fungsi dokumentasi e. Dapat mengoperasikan scanner 3. Pengetahuan dan Sikap: Memiliki integritas tinggi
9.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal dilakukan secara rutin oleh Wakil Dekan II dan SubKoordinator Umum FIS UM.
10.	Penanganan Pengaduan
	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Aplikasi E-Komplain: http://layanan.fis.um.ac.id/auth/login.php?id=aspirasi b. Unit Layanan Terpadu Whatsapp 085183397676








2. Peminjaman Alat

1.	Dasar Hukum
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan 2. Peraturan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 32 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Malang; 3. Keputusan Rektor Universitas Negeri Malang No. 30.8.39/UN32/OT/2018 tentang Standar Pelayanan Publik Universitas Negeri Malang 4. Keputusan Rektor Universitas Negeri Malang Nomor 4.11.12/UN32/KP/2022 tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang Periode 2018- 2022 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Malang Periode 2022-2027.
2.	Persyaratan

1. Permohonan peminjaman alat dapat diajukan oleh dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa UM, dan masyarakat umum.
2. Pengajuan peminjaman melalui pengisian blangko peminjaman
3. Pemohon mendapat persetujuan dari KaLab
4. Telah melakukan pembayaran di Bank sesuai jumlah invoice yang diterbitkan
5. Serah terima alat sesuai kondisi dengan bukti serah terima.

3. Prosedur Pelayanan

SOP PEMINJAMAN ALAT

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku		
		Pemohon	Pemroses Fakultas	Kalab/Laboran	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Permohonan pinjam alat					2 menit	pengajuan
2	laboran melihat ketersediaan alat				Blanko permohonan	5 menit	Informasi alat
3	Kalab memutuskan persetujuan				Blanko permohonan	5 menit	disposisi
4	Pembuatan Invoice				Disposisi dari Kalab	5 menit	Invoice
5	Melakukan Pembayaran di Bank				Invoice	60 menit	Bukti bayar
6	Menyerahkan bukti bayar invoice ke laboran				Bukti bayar	5 menit	Serah terima alat
7	Menenma Alat yang dipinjam				Serah terima alat	5 menit	Bukti peminjaman

4. Waktu Pelayanan

- Waktu Pelayanan Surat:
Senin – Jumat, 08.00 – 16.00
- Jangka Waktu Penyelesaian:
1 hari kerja setelah surat bukti bayar diterima

5.	Biaya Pelayanan
	Biaya peminjaman alat sesuai dengan Standar Biaya Masukan (SBM) yang telah ditetapkan Rektor UM pada tahun berjalan.
6.	Produk Pelayanan
	Alat yang tersedia sesuai permohonan peminjam.
7.	Sarana dan Prasarana
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bangunan dan utilitas: Laboratorium, Rak dan lemari penyimpanan alat 2. Mesin dan peralatan: komputer, scanner, dan printer 3. Perlengkapan: komputer, boks penyimpanan alat 4. Perangkat lunak: Microsoft, aplikasi peminjaman, Internet
8.	Kompetensi Petugas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan: Pendidikan minimal D3 sederajat 2. Keterampilan: <ol style="list-style-type: none"> a. Menguasai Ms. Office, terutama Ms. Word dan Excel b. Dapat menggunakan internet c. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik d. Memahami tugas dan fungsi Laboratorium e. Dapat mengoperasikan Alat-alat Lab. 3. Pengetahuan dan Sikap: Memiliki integritas tinggi
9.	Pengawasan Internal
	Pengawasan internal dilakukan secara rutin oleh Wakil Dekan II, Kepala Departemen/KaProdi dan SubKoordinator Umum FIS UM.
10.	Penanganan Pengaduan
	<p>Pengaduan, saran dan masukan dapat disampaikan melalui:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi E-Komplain: http://layanan.fis.um.ac.id/auth/login.php?id=aspirasi 2. Unit Layanan Terpadu Whatsapp 085183397676



DEKAN,

ARI SAPTO

NIP 196212041987011001