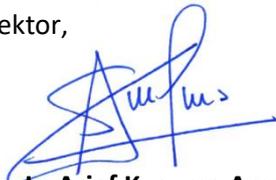


	UNIVERSITAS ESA UNGGUL	Kode/Nomor: SPMI.UEU/MNL28/02
	MANUAL - SPMI	Tanggal: 7 September 2023
		Halaman: 1 dari 11

MANUAL

MEDIA PEMBELAJARAN ONLINE

Perumusan	:	Kepala Kantor Penjaminan Mutu,  Yunata Kandhias Akbar, SE, MM
Pemeriksaan	:	Wakil Rektor Bidang Pembelajaran  Dr. M. Fachruddin Arrozi, SE, Ak, M.Si
Persetujuan	:	Ketua Senat,  Prof. Dr. Endang Ruswanti, MM
Penetapan	:	Ketua Yayasan Pendidikan Kemala Bangsa,  Dr. Suryanti T. Arief, SH, MBA, MKn Rektor,  Dr. Ir. Arief Kusuma Among Praja, MBA, IPU
Pengendalian	:	Kepala Kantor Penjaminan Mutu,  Yunata Kandhias Akbar, SE, MM



Visi, Misi, dan Tujuan Universitas

Visi:

Menjadi perguruan tinggi kelas dunia berbasis intelektualitas, kreatifitas dan kewirausahaan, yang unggul dalam mutu pengelolaan dan hasil pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi pada tahun 2033.

Misi:

1. Menyelenggarakan pendidikan yang bermutu dan relevan.
2. Menyelenggaraan kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang relevan dengan tantangan nasional serta global.
3. Menciptakan suasana akademik yang kondusif.
4. Memberikan pelayanan prima bagi seluruh pemangku kepentingan.

Tujuan:

1. Dihasilkannya sumber daya manusia yang berkarakter dan berdaya saing tinggi.
2. Adanya kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni, serta kesejahteraan umat manusia.
3. Tumbuh berkembangnya Universitas Esa Unggul menjadi perguruan tinggi yang sehat dan mandiri.
4. Perguruan Tinggi yang bereputasi unggul.

Tujuan Manual

Manual Pelayanan Biro Administrasi Pembelajaran ini disusun sebagai pedoman bagi seluruh staf di Biro Administrasi Pembelajaran (BAP) dalam melaksanakan standar pelayanan Biro Administrasi Pembelajaran sehingga dapat memberikan pelayanan prima kepada seluruh *stakeholder* (mahasiswa, orang tua mahasiswa, lulusan, dan pengguna lulusan).

Luas Lingkup Manual

Manual Pelayanan Biro Administrasi Pembelajaran ini berlaku bagi seluruh staf di Biro Administrasi Pembelajaran, kantor penjaminan mutu, tim perumusan standar, tim auditor SPMI, gugus kendali mutu, dan pimpinan universitas dalam menetapkan, melaksanakan, mengevaluasi, mengendalikan, dan meningkatkan Standar Pelayanan Biro Administrasi Pembelajaran.

Adapun yang dimaksud dengan pelayanan di dalam manual ini adalah pelayanan yang

bersifat administrasi maupun akademik yang dilakukan secara terpusat dan satu pintu melalui Biro Administrasi Pembelajaran.

Rincian Hal Yang Harus Dilaksanakan

1. Penetapan Standar Media Pembelajaran Online

Subyek	Kegiatan	Dokumen
Tim Perumusan Standar	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menganalisis kebutuhan standar pelayanan BAP sesuai Visi-Misi-Tujuan UEU. 2. Mengumpulkan dan mempelajari dokumen terkait (contoh-contoh / <i>best practice</i>) untuk merumuskan standar pelayanan BAP. 3. Memahami norma-norma hukum atau syarat yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan yang harus dipenuhi. 4. Merumuskan standar pelayanan BAP sesuai dengan kaidah penyusunan standar SPMI (mengandung unsur <i>Audience, Behaviour, Competence, dan Degree</i>). 5. Mengundang Warek bid. Pembelajaran dan Kurikulum, Ka.KPM, dan Ka.BAP untuk membahas <i>draft</i> standar pelayanan BAP. 6. Mempresentasikan <i>draft</i> standar pelayanan BAP kepada Warek bidang Akademik, Ka.KPM, dan Ka.BAP. 7. Menyempurnakan <i>draft</i> standar pelayanan BAP sesuai masukan/revisi dari Warek bidang Akademik, Ka.KPM, dan Ka.BAP. 8. Menyerahkan <i>draft</i> standar pelayanan BAP yang telah disempurnakan kepada Rektor untuk disahkan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar hadir dan notulensi rapat pembahasan standar pelayanan BAP. 2. <i>Draft</i> standar pelayanan BAP.
Kepala KPM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan usulan kepada Rektor terkait nama tim perumusan standar. 2. Memberikan masukan/perbaikan terhadap <i>draft</i> standar pelayanan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar nama tim perumusan standar. 2. <i>Draft</i> standar pelayanan BAP.

	BAP.	
Kepala Biro Administrasi Pembelajaran (BAP)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan dukungan berupa dokumentasi yang dibutuhkan untuk merumuskan standar pelayanan BAP. 2. Memberikan masukan/perbaikan terhadap <i>draft</i> standar pelayanan BAP. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Draft</i> standar pelayanan BAP.
Wakil Rektor Bidang Pembelajaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan tinjauan terhadap butir-butir standar pelayanan BAP. 2. Memberikan masukan/perbaikan terhadap <i>draft</i> standar pelayanan BAP. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Draft</i> standar pelayanan BAP.
Rektor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan pembentukan tim perumusan standar SPMI. 2. Melakukan tinjauan akhir terhadap <i>draft</i> standar pelayanan BAP. 3. Mengesahkan standar pelayanan BAP. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Rektor tentang pembentukan Tim Perumusan Standar SPMI. 2. SK Rektor tentang pengesahan Standar Pelayanan BAP. 3. Dokumen Standar Pelayanan BAP.

2. Pelaksanaan Standar Media Pembelajaran Online

Subyek	Kegiatan	Dokumen
Kepala Biro Administrasi Pembelajaran (BAP)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memetakan kebutuhan jumlah staf pelayanan (loket BAP) dengan mempertimbangkan beban kerja, waktu kerja, jumlah lokasi kampus, dan jumlah total mahasiswa, dan mengajukannya kepada BPSDM. 2. Memetakan kebutuhan sarana kerja (mebelair, komputer, printer, alat cetak KTM, dsb) dan mengajukannya kepada Biro Pengadaan. 3. Berkoordinasi dengan BPSDM untuk memberikan pelatihan pelayanan prima bagi seluruh staf BAP. 4. Berkoordinasi dengan BTIK untuk mengembangkan sistem informasi akademik yang handal, aman dan akurat untuk kepentingan pencatatan dan pelaporan data akademik. 5. Berkoordinasi dengan BTIK dalam mengembangkan aplikasi mobile untuk menampilkan data administrasi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rencana kerja tahunan BAP. 2. Surat permohonan pengadaan staff BAP. 3. Surat permohonan pengadaan sarana kerja. 4. Surat permohonan pengembangan sistem informasi terpadu. 5. Sosialisasi pelatihan penggunaan SIAKAD. 6. Surat keterangan mengenai perubahan status mahasiswa.

	<p>dan data hasil studi mahasiswa sehingga dapat dilihat oleh <i>stakeholder</i> secara <i>real time-online</i>.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Memberikan pelatihan kepada mahasiswa baru mengenai teknis penggunaan SIAKAD. 7. Membuat pengumuman di SIAKAD dan mading yang mewajibkan mahasiswa untuk melengkapi data administrasi (data pribadi) pada SIAKAD sebagai syarat untuk mengambil KTM. 8. Mengkonfirmasi perubahan status mahasiswa pada fakultas dan prodi (mahasiswa aktif kembali, cuti akademik, pindah prodi, pindah basis, pindah lokasi kampus, pindah perguruan tinggi, atau mengundurkan diri). 	
<p>Kepala Bagian Pelayanan dan Registrasi BAP</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memastikan seluruh sarana kerja beroperasi dengan baik dan lingkungan kerja selalu bersih sebelum jam buka loket BAP. 2. Memperhatikan kebersihan diri (<i>personal grooming</i>) ketika memberikan pelayanan kepada <i>stakeholder</i>. 3. Memberikan <i>briefing</i> setiap awal minggu kepada seluruh staf pelayanan dan menekankan pentingnya pelayanan prima kepada <i>stakeholder</i> (mahasiswa). 4. Mengkoordinasikan seluruh layanan pada loket BAP agar diberikan kepada mahasiswa sesuai SLA yang berlaku. 5. Melakukan pengawasan dan kontrol sehingga hasil cetak KTM sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan. 6. Melakukan koordinasi atas keluar-masuknya surat/dokumen/formulir agar diterbitkan dan/atau diadministrasikan sesuai dengan ketentuan dan SLA yang berlaku. 7. Turut membantu staf pelayanan dan registrasi untuk melayani mahasiswa 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maklumat pelayanan. 2. Arsip surat keluar. 3. Arsip surat masuk.

	<p>pada periode puncak (saat pendaftaran ulang, pendaftaran wisuda, dsb).</p> <p>8. Melakukan monitoring secara berkala untuk memastikan data diri mahasiswa, presensi, IPS dan IPK mahasiswa tercantum di SIAKAD dan sudah dapat dilihat mahasiswa dan orang tua mahasiswa melalui aplikasi mobile.</p>	
Staf Data Akademik	<ol style="list-style-type: none"> Memastikan seluruh sarana kerja beroperasi dengan baik dan lingkungan kerja selalu bersih sebelum jam buka loket BAP. Memperhatikan kebersihan diri (<i>personal grooming</i>) ketika memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Menginput nama dosen PA di SIAKAD untuk seluruh mahasiswa baru setelah menerima konfirmasi dari Ka.Prodi dengan SLA 1 minggu sebelum perkuliahan dimulai. Memberikan bantuan teknis bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam memprogramkan mata kuliah yang akan diambil (KRS-an) di SIAKAD. Membantu mahasiswa yang ingin mencetak atau memvalidasi KRS, dan mencetak daftar nilai. 	<ol style="list-style-type: none"> Data dosen PA di SIAKAD. Data KRS mahasiswa di SIAKAD.
Staf Pelayanan dan Registrasi (loket)	<ol style="list-style-type: none"> Memastikan seluruh sarana kerja beroperasi dengan baik dan lingkungan kerja selalu bersih sebelum jam buka loket BAP. Memperhatikan kebersihan diri (<i>personal grooming</i>) ketika memberikan pelayanan kepada mahasiswa. Mencetak KTM apabila data mahasiswa telah lengkap dan memberikan KTM kepada mahasiswa ybs dengan SLA 1 hari. 	<ol style="list-style-type: none"> Tanda terima KTM. Formulir permohonan aktif kembali. Formulir cuti akademik. Formulir pindah prodi, pindah basis, pindah lokasi kampus, dan pindah perguruan tinggi. Formulir

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Memberikan penjelasan tentang ketentuan dan prosedur kepada mahasiswa yang ingin: <ol style="list-style-type: none"> a. mengajukan aktif kembali; b. mengajukan cuti akademik; c. pindah prodi, pindah basis, pindah lokasi kampus, dan pindah perguruan tinggi; d. mengundurkan diri. 5. Memberikan formulir untuk mengakomodasi keperluan mahasiswa seperti pada poin (4), apabila mahasiswa telah memenuhi kewajiban administrasi dan keuangan serta sudah disetujui orang tua/wali. 6. Menyerahkan formulir yang sudah diisi dan ditandatangani pihak terkait (BKS, Prodi, Mahasiswa ybs) kepada Ka.Bag.Pelayanan dan Ka.BAP untuk disahkan dan diserahkan kepada mahasiswa ybs dengan SLA 1-2 hari. 7. Mencetak SKPI sesuai prosedur yang berlaku apabila telah menerima konfirmasi dokumen: <ol style="list-style-type: none"> a. validasi sertifikat kompetensi dari LPB; b. validasi sertifikat prestasi, keikutsertaan pada seminar dan organisasi dari Biro Kemahasiswaan; c. validasi tugas akhir dari prodi. 8. Menyerahkan SKPI yang sudah dicetak kepada Ka.Bag.Pelayanan dan Ka.BAP untuk diperiksa kembali dan diserahkan kepada Fakultas untuk ditandatangani Dekan. 9. Memproses permintaan lulusan akan surat keterangan pengganti ijazah, transkrip akademik, atau SKPI apabila disertai dengan keterangan tertulis dari kepolisian. 10. Menyusun <i>draft</i> surat keterangan pengganti dan meminta pengesahan dari pihak yang berwenang. 11. Memberikan surat keterangan 	<p>mengundurkan diri.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. SKPI dan Tanda Terima SKPI. 7. Surat keterangan pengganti. 8. Formulir pendaftaran wisuda.
--	--	---

	<p>pengganti kepada lulusan ybs dengan SLA 1 minggu.</p> <p>12. Menerima pendaftaran wisuda bagi lulusan yang telah melunasi biaya wisuda, dan memberikan layanan pengukuran toga dan foto untuk buku alumni.</p>	
Kepala Biro Pengembangan SDM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencari lembaga pelatihan atau narasumber yang berkompeten untuk menyelenggarakan pelatihan pelayanan prima bagi staf yang berhubungan langsung dengan pelanggan / <i>stakeholder</i>. 2. Mengkoordinasikan penyelenggaraan pelatihan pelayanan prima sesuai jadwal yang telah ditentukan. 3. Memberikan sertifikat pelatihan kepada peserta yang ikut dan lulus. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rencana kerja tahunan BPSDM. 2. Surat permohonan penyelenggaraan pelatihan <i>service of excellence</i>. 3. Sertifikat pelatihan.
Kepala Biro Teknologi Informasi dan Komunikasi (BTIK)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Baik secara mandiri atau dengan bantuan vendor, mengembangkan sistem informasi akademik UEU sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan unit. 2. Apabila menggunakan vendor, maka harus menggunakan vendor yang memenuhi standar kompetensi dan memiliki reputasi yang baik. 3. Sebelum implementasi sistem dan aplikasi, harus dilakukan uji coba (UAT) yang dihadiri dan disetujui oleh Tim BTIK, BAP, BKS, BPPU, dan KPM. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rencana kerja tahunan BTIK. 2. Surat permohonan kerjasama pengembangan sistem informasi akademik dan aplikasi mobile. 3. Dokumen UAT.
Kantor Penjaminan Mutu (KPM)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengembangkan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan unit BAP. 2. Menyebarkan kuesioner secara <i>online</i> kepada seluruh mahasiswa setiap 1 (satu) tahun sekali. 3. Merekapitulasi hasil kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan unit BAP dan menyerahkannya kepada Ka.BAP. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kuesioner kepuasan mahasiswa terhadap layanan unit BAP. 2. Indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan unit BAP.

3. Evaluasi Pelaksanaan Standar Media Pembelajaran Online

Subyek	Kegiatan	Dokumen
--------	----------	---------

<p>Tim Auditor Mutu SPMI</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membaca dan mencermati Standar Pelayanan BAP. 2. Membuat dokumen <i>checklist</i> dan daftar pertanyaan audit. 3. Menjelaskan tujuan kegiatan audit kepada <i>auditee</i> (Ka.BAP); dan meminta dukungan berupa waktu maupun dokumen yang dibutuhkan dalam melaksanakan audit. 4. Melakukan wawancara dengan Ka.BAP dan Ka.Bag.Pelayanan tentang maklumat pelayanan BAP dan strategi untuk mencapainya. 5. Melakukan observasi ke ruang dan lingkungan kerja BAP untuk memeriksa kebersihan, kerapian, dan kelengkapan sarana kerja. 6. Menanyakan ketersediaan prosedur kerja terkait jenis layanan yang diberikan BAP dan ketersediaan formulir yang digunakan. 7. Meminta kepada Ka.BAP untuk mendemonstrasikan sistem informasi akademik dan aplikasi mobile. 8. Menanyakan kepada Ka.BAP mengenai bukti pelaksanaan pelatihan pelayanan prima bagi staf BAP. 9. Menanyakan kepada Ka.BAP mengenai indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan unit BAP dan tindaklanjutnya. 10. Mencatat segala kesesuaian dan ketidaksesuaian terhadap target pemenuhan Standar Pelayanan BAP. 11. Membuat analisis terhadap tingkat pemenuhan Standar Pelayanan BAP dengan menentukan kekuatan dan kelemahan yang ada di BAP atau unit terkait lainnya. 12. Menyampaikan saran/rekomendasi kepada <i>auditee</i> untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. 13. Membuat laporan hasil audit dan laporan <i>corrective & preventive</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dokumen <i>checklist</i> audit. 2. Analisis hasil audit. 3. Laporan hasil audit. 4. Laporan CAPA.
------------------------------	---	---

	<p><i>action</i> (CAPA), menyampaikannya dan meminta persetujuan <i>auditee</i>.</p> <p>14. Menyampaikan laporan hasil audit kepada Ketua Tim Auditor Mutu SPMI.</p>	
Ketua Tim Auditor Mutu SPMI	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membuat jadwal dan program audit mutu SPMI. 2. Merekomendasikan nama anggota tim audit mutu SPMI kepada Ka.KPM. 3. Melakukan rapat internal dengan tim audit mutu SPMI. 4. Menyelenggarakan rapat pembukaan pelaksanaan audit dengan <i>auditee</i> (Ka.BAP). 5. Memeriksa dan merekapitulasi seluruh laporan hasil audit yang diserahkan oleh tim auditor. 6. Menyerahkan laporan hasil audit mengenai "Pelaksanaan Standar Pelayanan BAP" kepada Rektor dan Ka.KPM. 7. Menyelenggarakan rapat penutupan pelaksanaan audit dengan <i>auditee</i>. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jadwal dan program Audit Mutu SPMI. 2. Notulensi dan daftar hadir rapat internal Tim Audit Mutu SPMI. 3. Notulensi dan daftar hadir rapat pembukaan audit. 4. Laporan hasil audit. 5. Notulensi dan daftar hadir rapat penutupan audit.
Kepala KPM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengajukan daftar nama Tim Audit Mutu SPMI kepada Rektor. 2. Menerima dan mempelajari laporan hasil audit mengenai pelaksanaan Standar Pelayanan BAP. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar nama calon Tim Audit Mutu SPMI.
Rektor	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan pengangkatan Tim Audit Mutu SPMI. 2. Menerima dan mempelajari laporan hasil audit mengenai pelaksanaan Standar Pelayanan BAP. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK Rektor tentang Pengangkatan Tim Audit Mutu SPMI.

4. Pengendalian Standar Media Pembelajaran Online

Subyek	Kegiatan	Dokumen
Staf Pelayanan dan Registrasi (loket)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberitahukan Ka.Bag.Pelayanan apabila terdapat sarana kerja yang mengalami kerusakan dan berpotensi untuk menghambat pelayanan kepada mahasiswa. 2. Atas seizin Ka.Bag.Pelayanan, menggantikan rekan kerja yang berhalangan hadir sehingga tidak menghambat pelayanan kepada 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat tugas dinas.



	mahasiswa.	
Kepala Bagian Pelayanan dan Registrasi BAP	<ol style="list-style-type: none"> Mengajukan perbaikan/pergantian sarana kerja yang mengalami kerusakan kepada Biro Umum dan Biro Pengadaan. Mengajukan usulan penambahan staf pelayanan kepada Ka.BAP apabila mutu layanan turun dikarenakan kurangnya SDM. Memberikan teguran kepada staf pelayanan apabila memberikan pelayanan yang tidak sesuai standar / maklumat pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> Surat permohonan perbaikan atau penggantian sarana kerja. Surat teguran.
Kepala Biro Administrasi Pembelajaran (BAP)	<ol style="list-style-type: none"> Mengajukan usulan penambahan staf pelayanan BAP kepada BPSDM. Memberikan peringatan kepada Ka.Bag.Pelayanan atau staf pelayanan apabila melanggar kode etik pelayanan. 	<ol style="list-style-type: none"> Surat permohonan pengadaan staf BAP. Surat peringatan.
Kantor Penjaminan Mutu (KPM)	<ol style="list-style-type: none"> Memberikan teguran kepada Ka.BAP apabila indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan BAP di bawah standar. Menginisiasi rapat internal dengan biro terkait apabila mutu layanan pada BAP turun dikarenakan atau berkaitan dengan kinerja biro lainnya. Bersama kepala biro terkait, menetapkan solusi cerdas untuk meningkatkan mutu layanan BAP dan universitas secara keseluruhan. 	<ol style="list-style-type: none"> Surat teguran. Notulensi dan daftar hadir rapat. <i>Update</i> peraturan, standar, manual, dsb.
Wakil Rektor bidang Pembelajaran	<ol style="list-style-type: none"> Memberikan rekomendasi pemberian tunjangan kinerja kepada BAP apabila telah memenuhi standar / maklumat pelayanan dan mencapai indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan BAP minimal 3,00. 	<ol style="list-style-type: none"> Surat rekomendasi pemberian tunjangan kinerja bagi Ka.BAP dan Ka.Bag.Pelayanan.

5. Peningkatan Standar Media Pembelajaran Online

Subyek	Kegiatan	Dokumen
--------	----------	---------



Tim Perumusan Standar	1. Menyusun <i>draft</i> standar pelayanan BAP yang telah ditingkatkan dan/atau dimutakhirkan berdasarkan rekomendasi dari Ka.BAP dan Warek bid. Pembelajaran dan Kurikulum.	1. <i>Draft</i> standar pelayanan BAP yang telah ditingkatkan dan/atau dimutakhirkan.
Kepala KPM	1. Mengadakan rapat dengan Ka.BAP dan Warek bid. Pembelajaran dan Kurikulum untuk membahas tingkat pemenuhan standar pelayanan BAP. 2. Memberikan masukan/perbaikan terhadap <i>draft</i> standar pelayanan BAP yang baru.	1. Notulensi dan daftar hadir. 2. <i>Draft</i> standar pelayanan BAP yang telah ditingkatkan dan/atau dimutakhirkan.
Wakil Rektor Bidang Pembelajaran	1. Melakukan analisis terhadap seluruh butir standar berdasarkan tingkat pemenuhan standar pelayanan BAP. 2. Menentukan butir standar yang perlu ditingkatkan atau dimutakhirkan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif; dan mengkonfirmasi kepada Tim Perumusan Standar.	1. Rekomendasi peningkatan butir standar pelayanan BAP.
Rektor	1. Mempelajari dan melakukan tinjauan akhir terhadap <i>draft</i> standar pelayanan BAP yang telah ditingkatkan/dimutakhirkan. 2. Mengesahkan standar pelayanan BAP.	1. SK Rektor tentang pengesahan standar pelayanan BAP. 2. Standar Pelayanan BAP (standar baru).

Rincian Formulir Yang Digunakan

- Formulir
- Formulir...
- Formulir...
- Formulir...
- Formulir...
- Formulir...

Rincian Sarana Yang Digunakan

- Mebelair dan sarana kerja (komputer, *printer*, *scanner*, mesin cetak KTM) yang tersedia di unit LPP.
- Fasilitas koneksi internet (*wifi/hotspot*).
- Sistem Informasi Akademik (SIKAD) dan Sistem Hybrid Learning.

 <p>Universitas Esa Unggul</p>	UNIVERSITAS ESA UNGGUL	Kode/Nomor: SPMI.UEU/MNL28/02
		Tanggal: 7 September 2023
	MANUAL - SPMI	Revisi: 02
		Halaman: 13 dari 11