



PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)

SOP-FEB. 02. 01

Tanggal Pembuatan	3 Januari 2025
Tanggal Revisi	7 Januari 2025
Tanggal Efektif	9 Januari 2025

UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)



SOP-FEB. 01. 01
Tanggal Terbit: 9 Januari 2025

Diperiksa oleh:		Disusun oleh:	
			
Nama	Lusy Andriani, S.H., M.H	Nama	Anies Inayatulloh, S.E.
Jabatan	Kepala Kantor	Jabatan	Kepala Bagian Bidang 2
Disahkan oleh:		Disetujui oleh:	
			
Nama	Prof. Dr. Anang Kistyanto., S.Sos., M.Si	Nama	Prof. Dr. Susanti, S.Pd., M.Si.
Jabatan	Dekan FEB Unesa	Jabatan	Wakil Dekan 2 FEB Unesa

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
2025

1. TUJUAN

SOP ini bertujuan untuk:

- a. Memberikan pedoman dalam pelaksanaan pelayanan di Unit Layanan Terpadu (ULT).
- b. Menjamin pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.
- c. Meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna (mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum).

2. RUANG LINGKUP

SOP ini mencakup:

- a. Penerimaan tamu/pengguna layanan
- b. Pencatatan data pengguna
- c. Pemberian informasi awal
- d. Pemberian layanan sesuai kebutuhan
- e. Pengisian survei kepuasan

2. REFERENSI

- a. Undang-undang No 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014;
- c. Peraturan Pemerintah No 28 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No 43 Tahun 2009 tentang Kearsipan;
- d. Peraturan Menteri Pendidikan Tinggi, Sains dan Teknologi RI Nomor 42 Tahun 2025 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains dan Teknologi;
- e. Peraturan Rektor Universitas Negeri Surabaya Nomor 14 Tahun 2019 tentang Pola Klasifikasi Arsip di Unit Kerja di Lingkungan Universitas Negeri Surabaya;
- f. Peraturan Rektor Universitas Negeri Surabaya Nomor 40 Tahun 2024 tentang Tata Naskah Dinas Universitas Negeri Surabaya.

3. DEFINISI DAN ISTILAH

- a. ULT (Unit Layanan Terpadu): Unit yang memberikan pelayanan administrasi dan informasi kepada pengguna layanan secara terintegrasi.
- b. Pengguna Layanan: Mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, atau masyarakat yang membutuhkan layanan.
- c. Resepsionis: Petugas yang menerima tamu dan melakukan pencatatan awal.
- d. Petugas ULT: Pegawai yang memberikan layanan sesuai kebutuhan pengguna.
- e. Survei Kepuasan: Instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.
- f. Aplikasi FEB Unesa: Sistem yang digunakan untuk pencatatan dan pengelolaan data layanan.

4. PENANGGUNGJAWAB

- a. Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis: Bertanggung jawab atas pengesahan dan pengendalian kebijakan layanan.
- b. Kepala Unit Layanan Terpadu (ULT): Bertanggung jawab atas pengelolaan operasional layanan dan pengawasan pelaksanaan SOP.

- c. Resepsionis: Bertugas menerima tamu, mencatat data pengguna, dan memberikan informasi awal.
- d. Petugas ULT: Bertugas memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna hingga selesai.




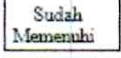
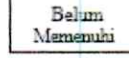


5. KETENTUAN UMUM

- a. Setiap layanan harus mengikuti standar waktu dan prosedur yang telah ditetapkan.
- b. Seluruh data layanan wajib dicatat dalam sistem/aplikasi secara elektronik.
- c. Pelayanan harus dilakukan secara profesional, ramah, dan transparan.
- d. Setiap penyimpangan dari SOP dianggap sebagai kegagalan dan harus dipertanggungjawabkan.
- e. Pengguna layanan wajib mengisi survei kepuasan setelah menerima layanan.
- f. Arsip layanan harus terdokumentasi dengan baik dan dapat ditelusuri kembali.

6. URUTAN PROSEDUR

- a. Pengajuan Permohonan
Pengguna layanan datang dan mengajukan permohonan informasi/layanan.
- b. Penerimaan dan Pencatatan
Resepsionis menerima tamu dan Mencatat data pengguna pada aplikasi FEB Unesa.
- c. Pemberian Informasi Awal
Resepsionis memberikan informasi awal kepada pengguna, Jika kebutuhan sudah terpenuhi maka diarahkan mengisi survei kepuasan. Namun, Jika belum terpenuhi maka diarahkan ke Petugas ULT.
- d. Pemberian Layanan
Petugas ULT memberikan layanan sesuai kebutuhan pengguna menggunakan data dan sistem yang tersedia.
- e. Pengisian Survei Kepuasan
Pengguna mengisi survei kepuasan melalui barcode yang tersedia. Pengguna menggunakan HP atau komputer.

7. DIAGRAM

No.	Kegiatan	Pelaksanaan			Mutu Baku		
		Tamu / Pengguna Layanan	Resepsionis	Petugas ULT	Kelengkapan	Waktu	Output
1	Mengajukan permohonan informasi / layanan					3 menit	
2	Menerima tamu dan mencatat data pada aplikasi FEB Unesa				Aplikasi FEB Unesa	5 menit	Data tamu / pengguna dan layanan
3	Memberikan informasi awal kepada tamu / pengguna layanan. - Jika kebutuhan terpenuhi diarahkan mengisi Survei Kepuasan - Jika kebutuhan belum terpenuhi diarahkan ke ULT				SOP layanan terkait, Komputer, internet	15 menit	Data tamu / pengguna dan layanan yang dibutuhkan
							
4	Memberikan informasi / layanan sesuai dengan kebutuhan				Data layanan	30 menit	Status akhir pelayanan
5	Mengisi Survei Kepuasan pada barcode yang telah tersedia di meja pelayanan				Barcode SK, HP Komputer	10 menit	Data Survey Kepuasan

8. REVISI DAN PENYEMPURNAAN SOP

SOP ini dapat direvisi dan diperbarui sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan unit layanan terpadu