**STANDAR PELAYANAN**

**PEMINJAMAN KOMPUTER**

1. **Persyaratan**
* Menggunakan pelayanan untuk kegiatan akademisi
* Memiliki status sebagai mahasiswa aktif, alumni, dosen, karyawan FTP UB
1. **Prosedur**
* Pengguna layanan mengisi daftar hadir
* Pengguna layanan yang akan menggunakan layanan memberikan keterangan kepada petugas tentang apa yang akan dikerjakan
* Pengguna layanan yang akan menggunakan layanan mengisi daftar hadir
1. **Waktu Pelayanan**
* Waktu pelayanan : 3 Jam
1. **Biaya/Tarif**
* Gratis
1. **Produk**
* Fasilitas Komputer, Software, dan internet
1. **Pengelolaan Pengaduan**
* Pengguna layanan dapat memberikan pengaduan dan pengaduan dapat dikirimkan melalui website dan email unit bahasa inggris (ulbiftp@gmail.com) atau secara langsung melalui kotak saran.
* Pengaduan berupa pelayanan akan ditindaklanjuti dengan SEGERA maksimal 1 minggu setelah pengaduan diterima.
* Untuk pengaduan berupa sarana dan prasarana akan ditindaklanjuti pada tahun anggaran berikutnya
* Petugas pelayanan pengaduan : Muhammad Ainul Yaqin dan Ali Wafa

**STANDAR PELAYANAN**

**PENDAFTARAN PELATIHAN BAHASA INGGRIS DOSEN**

1. **Persyaratan**
* Surat tugas mengetahui oleh Ketua Jurusan
* Surat kesediaan
1. **Prosedur**
* Dosen yang ditugaskan mengikuti pelatihan membuat surat kesediaannya
* Dosen menyerahkan surat tugas dan surat kesediaan kepada petugas unit bahasa
* Petugas menyimpan berkas berkas dari dosen yang mendaftar pada pelatihan bahasa inggris
* Petugas menambahkan nama dosen yang bersangkutan ke database peserta pelatihan bahasa inggris bagi dosen
1. **Waktu Pelayanan**
* Waktu pelayanan : 15 menit
1. **Biaya/Tarif**
* Gratis
1. **Produk**
* Materi mengenai tes berbahasa inggris TOEFL/IELTS (pemahaman umum serta tips dan trik dalam mengerjakan)
* Simulasi tes
* Sertifikat telah mengikuti pelatihan bahasa inggris
1. **Pengelolaan Pengaduan**
* Pengguna layanan dapat memberikan pengaduan dan pengaduan dapat dikirimkan melalui website dan email unit bahasa inggris (ulbiftp@gmail.com) atau secara langsung melalui kotak saran.
* Pengaduan berupa pelayanan akan ditindaklanjuti dengan SEGERA maksimal 1 minggu setelah pengaduan diterima.
* Untuk pengaduan berupa sarana dan prasarana akan ditindaklanjuti pada tahun anggaran berikutnya
* Petugas pelayanan pengaduan : Muhammad Ainul Yaqin dan Ali Wafa

**STANDAR PELAYANAN**

**PENDAFTARAN PELATIHAN BAHASA INGGRIS KARYAWAN**

1. **Persyaratan**
* Surat tugas mengetahui oleh Kepala Tata Usaha
* Surat kesediaan
1. **Prosedur**
* Karyawan yang ditugaskan mengikuti pelatihan membuat surat kesediaannya
* karyawan menyerahkan surat tugas dan surat kesediaan kepada petugas lab bahasa
* Petugas menyimpan berkas berkas dari dosen yang mendaftar pada pelatihan bahasa inggris
* Petugas menambahkan nama dosen yang bersangkutan ke database peserta pelatihan bahasa inggris bagi Karyawan
1. **Waktu Pelayanan**
* Waktu pelayanan : 15 menit
1. **Biaya/Tarif**
* Gratis
1. **Produk**
* Materi mengenai pelayanan dengan menggunakan bahasa inggris (*Listening, Writing, Speaking,and Reading*)
* Sertifikat telah mengikuti pelatihan bahasa inggris
1. **Pengelolaan Pengaduan**
* Pengguna layanan dapat memberikan pengaduan dan pengaduan dapat dikirimkan melalui website dan email unit bahasa inggris (ulbiftp@gmail.com) atau secara langsung melalui kotak saran.
* Pengaduan berupa pelayanan akan ditindaklanjuti dengan SEGERA maksimal 1 minggu setelah pengaduan diterima.
* Untuk pengaduan berupa sarana dan prasarana akan ditindaklanjuti pada tahun anggaran berikutnya
* Petugas pelayanan pengaduan : Muhammad Ainul Yaqin dan Ali Wafa

**STANDAR PELAYANAN**

**TRANSLATION**

1. **Persyaratan**
* Form pendaftaran jasa alih bahasa (TRANSLATION)
* Bukti pembayaran bank Sejumlah (Translate Biasa Rp 20.000/lembar untuk warga FTP dan Rp 35.000 untuk Umum. Translate Artikel Ilmiah Rp 75.000/lembar untuk warga FTP dan Rp 85.000/lembar untuk umum)
* Naskah yang akan diterjemahkan
1. **Prosedur**
	1. Mahasiswa, dosen, karyawan FTP UB dan umum yang menggunakan jasa melakukan registrasi pendaftaran yang terdapat pada web resmi unit layanan bahasa (ulbiftp.ub.ac.id) pada link REGISTRATION pada HOME dari web resmi dan memilih layanan TRANSLATING.
	2. Mahasiswa, dosen, karyawan FTP UB dan umum yang bersangkutan berunding tentang kepentingan translating.
	3. Mahasiswa, dosen, karyawan FTP UB dan umum yang sudah fix menggunakan jasa membayarkan uang ke rekning **BNI a/n Rektor UB 0039649531** dengan ketentuan translate biasa untuk warga FTP membayarkan biaya jasa sebesar Rp 20.000/lembar dan untuk umum membayarkan biaya jasa sebesar Rp 35.000/lembar dan translate artikel ilmiah untuk warga FTP membayarkan biaya jasa sebesar Rp 75.000/lembar dan untuk umum membayarkan biaya jasa sebesar Rp 85.000/lembar dengan berita : **Pembayaran TRANSLATING ULBI FTP UB**.
	4. Melakukan registrasi ulang dengan menyerahkan form/bukti pembayaran kepada petugas unit layanan bahasa inggris.
	5. Petugas mengerjakan translating sesuai perjanjian awal, ketentuan apabila petugas melakukan kesalahan dalam translating pengguna jasa tidak akan dimintai biaya tambahan apabila pengguna jasa menambahkan kata atau meminta translate tambahan pengguna jasa akan dikenakan biaya tambahan sesuai ketentuan diatas.
	6. Peserta akan diberi tahu apabila transalate sudah selesai sesuai hari yang ditentukan melalui pesan singkat yang akan diberikan dalam bentuk soft copy (pengiriman melalui email) dan hard file.

**3. Waktu Pelayanan**

1. Pelayanan pendaftaran: 15 menit
2. Pelayanan penerjemahan: 3 – 7 hari
3. Pelayanan pengambilan berkas: 15 menit
4. **Biaya/Tarif**
* Translate Biasa Rp 20.000/lembar untuk warga FTP dan Rp 30.000 untuk Umum.
* Translate Artikel Ilmiah Rp 75.000/lembar untuk warga FTP dan Rp 80.000/lembar untuk umum
1. **Produk**
2. Terjemahan naskah dalam bentuk hardcopy pada kertas A4
3. Terjemahan naskah dalam bentuk softcopy (.doc, .docx, .pdf, .rtf)
4. **Pengelolaan Pengaduan**
* Pengguna layanan dapat memberikan pengaduan dan pengaduan dapat dikirimkan melalui website dan email unit bahasa inggris (ulbiftp@gmail.com) atau secara langsung melalui kotak saran.
* Pengaduan berupa pelayanan akan ditindaklanjuti dengan SEGERA maksimal 1 minggu setelah pengaduan diterima.
* Untuk pengaduan berupa sarana dan prasarana akan ditindaklanjuti pada tahun anggaran berikutnya
* Petugas pelayanan pengaduan : Muhammad Ainul Yaqin dan Ali Wafa

**STANDAR PELAYANAN**

**PENDAFTARAN TOEFL PREPARATION**

1. **Persyaratan**
	* Form pendaftaran
	* Uang deposit (Rp 100.000,-) sebagai jaminan mengikuti pelatihan secara penuh
	* Mahasiswa yang akan mendaftar adalah mahasiswa FTP semester 7 keatas yang belum pernah mengikuti pelatihan serupa dengan nilai TOEFL terbaru kurang dari 450
2. **Prosedur**
* Mahasiswa yang berminat mendaftar secara online di website unit layanan bahasa (ulbiftp.ub.ac.id)
* Mahasiswa mencetak form yang telah diisi melalui pendaftaran online
* Mahasiswa menyerahkan form pendaftaran serta uang deposit pada petugas unit layanan bahasa
* Petugas menyimpan form pendaftaran mahasiswa
* Petugas menuliskan bukti pembayaran sebanyak 2 eksemplar. 1 eksemplar disimpan dan 1 eksemplar lagi diberikan kepada mahasiswa yang bersangkutan
1. **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan : 15 menit

1. **Biaya/Tarif**

Gratis (uang deposit akan dikembalikan jika mahasiswa mengikuti seluruh tahapan pelatihan)

1. **Produk**
* Materi mengenai tes berbahasa inggris TOEFL ITP (pemahaman umum serta tips dan trik dalam mengerjakan)
* Simulasi tes
1. **Pengelolaan Pengaduan**
* Pengguna layanan dapat memberikan pengaduan dan pengaduan dapat dikirimkan melalui website dan email unit bahasa inggris (ulbiftp@gmail.com) atau secara langsung melalui kotak saran.
* Pengaduan berupa pelayanan akan ditindaklanjuti dengan SEGERA maksimal 1 minggu setelah pengaduan diterima.
* Untuk pengaduan berupa sarana dan prasarana akan ditindaklanjuti pada tahun anggaran berikutnya
* Petugas pelayanan pengaduan : Muhammad Ainul Yaqin dan Ali Wafa

**STANDAR PELAYANAN**

**PENDAFTARAN IELTS PREPARATION**

* + - 1. **Persyaratan**
* Form pendaftaran
* Bukti pembayaran bank untuk warga FTP sebesar Rp. 150.000 dan Umum Rp. 175.000.
* Mahasiswa, Dosen, Karyawan FTP, dan Umum
	+ 1. **Prosedur**
* Mahasiswa, dosen, karyawan FTP UB dan umum yang berminat mengikuti pelatihan bahasa inggris melakukan registrasi pendaftaran yang terdapat pada web resmi unit layanan bahasa (ulbiftp.ub.ac.id) pada link REGISTRATION pada HOME dari web resmi dan memilih layanan IELTS Preparation.
* Pengguna layanan yang bersangkutan membayar uang ke rekning **BNI a/n Rektor UB 0039649531** dengan ketentuan untuk warga FTP membayarkan biaya jasa sebesar Rp 150.000 dan untuk umum membayarkan biaya jasa sebesar Rp 175.000 dengan berita : **Pendaftaran TOEFL Prediction ULBI FTP UB**.Peserta yang berminat mendaftar secara online di website unit layanan bahasa (ulbiftp.ub.ac.id)
* Peserta mencetak form yang telah diisi melalui pendaftaran online
* Peserta menyerahkan form pendaftaran serta bukti pembayaran pada petugas unit layanan bahasa inggris.
* Petugas menyimpan form pendaftaran dan bukti pembayaran.
* Petugas menuliskan bukti pembayaran sebanyak 2 eksemplar. 1 eksemplar disimpan dan 1 eksemplar lagi diberikan kepada mahasiswa yang bersangkutan
	+ 1. **Waktu Pelayanan**
* Waktu pelayanan : 15 menit
	+ 1. **Biaya/Tarif**
* Warga FTP membayarkan biaya jasa sebesar Rp 150.000
* Umum membayarkan biaya jasa sebesar Rp 175.000
	+ 1. **Produk**
* Materi mengenai tes berbahasa inggris IELTS (pemahaman umum serta tips dan trik dalam mengerjakan)
* Simulasi tes
	+ 1. **Pengelolaan Pengaduan**
* Pengguna layanan dapat memberikan pengaduan dan pengaduan dapat dikirimkan melalui website dan email unit bahasa inggris (ulbiftp@gmail.com) atau secara langsung melalui kotak saran.
* Pengaduan berupa pelayanan akan ditindaklanjuti dengan SEGERA maksimal 1 minggu setelah pengaduan diterima.
* Untuk pengaduan berupa sarana dan prasarana akan ditindaklanjuti pada tahun anggaran berikutnya
* Petugas pelayanan pengaduan : Muhammad Ainul Yaqin dan Ali Wafa

**STANDAR PELAYANAN**

**PENDAFTARAN TOEFL PREDICTION TEST**

* + - 1. **Persyaratan**
* Form pendaftaran
* Bukti pembayaran bank untuk warga FTP sebesar Rp 35.000 dan untuk umum membayarkan biaya jasa sebesar Rp 45.000
* Mahasiswa, Dosen, Karyawan FTP, dan Umum
	+ - 1. **Prosedur**
* Mahasiswa, dosen, karyawan FTP UB dan umum yang berminat mengikuti pelatihan bahasa inggris melakukan registrasi pendaftaran yang terdapat pada web resmi unit layanan bahasa (ulbiftp.ub.ac.id) pada link REGISTRATION pada HOME dari web resmi dan memilih layanan TOEFL Prediction Test.
* Pengguna layanan yang bersangkutan membayar uang ke rekning **BNI a/n Rektor UB 0039649531** dengan ketentuan untuk warga FTP membayarkan biaya jasa sebesar Rp 35.000 dan untuk umum membayarkan biaya jasa sebesar Rp 45.000 dengan berita : **Pendaftaran TOEFL Prediction ULBI FTP UB**.
* Melakukan registrasi ulang dengan menyerahkan form/bukti pembayaran kepada petugas unit layanan bahasa inggris, menentukan jadwal test (jadwal test senin, rabu, dan kamis), penentuan jadwal dilakukan paling lambat H-1 sebelum test, dan peserta bebas memilih jenis test yang diinginkan yaitu PBT atau CBT.
* Pada saat hari test peserta menunjukan kembali bukti pembayaran sebagai tiket masuk, petugas memberikan arahan perihal test dan mengawasi jalanya test.
	+ - 1. **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan : 2 jam

* + - 1. **Biaya/Tarif**
* Warga FTP membayarkan biaya jasa sebesar Rp 35.000
* Umum membayarkan biaya jasa sebesar Rp 45.000
	+ - 1. **Produk**
* Simulasi tes
* Sertifikat
	+ - 1. **Pengelolaan Pengaduan**
* Pengguna layanan dapat memberikan pengaduan dan pengaduan dapat dikirimkan melalui website dan email unit bahasa inggris (ulbiftp@gmail.com) atau secara langsung melalui kotak saran.
* Pengaduan berupa pelayanan akan ditindaklanjuti dengan SEGERA maksimal 1 minggu setelah pengaduan diterima.
* Untuk pengaduan berupa sarana dan prasarana akan ditindaklanjuti pada tahun anggaran berikutnya
* Petugas pelayanan pengaduan : Muhammad Ainul Yaqin dan Ali Wafa

**STANDAR PELAYANAN**

**PENDAFTARAN IELTS PREDICTION TEST**

* + - 1. **Persyaratan**
* Form pendaftaran.
* Bukti pembayaran bank sebesar Rp 50.000 untuk warga FTP dan untuk umum membayarkan biaya jasa sebesar Rp 65.000.
* Mahasiswa, Dosen, Karyawan FTP, dan Umum.
	+ - 1. **Prosedur**
* Mahasiswa, dosen, karyawan FTP UB dan umum yang berminat mengikuti pelatihan bahasa inggris melakukan registrasi pendaftaran yang terdapat pada web resmi unit layanan bahasa (ulbiftp.ub.ac.id) pada link REGISTRATION pada HOME dari web resmi dan memilih layanan TOEFL Prediction Test.
* Pengguna layanan yang bersangkutan membayar uang ke rekning **BNI a/n Rektor UB 0039649531** dengan ketentuan untuk warga FTP membayarkan biaya jasa sebesar Rp 50.000 dan untuk umum membayarkan biaya jasa sebesar Rp 65.000 dengan berita : **Pendaftaran TOEFL Prediction ULBI FTP UB**..
* Melakukan registrasi ulang dengan menyerahkan form/bukti pembayaran kepada petugas unit layanan bahasa inggris, menentukan jadwal test (jadwal test senin, rabu, dan kamis), penentuan jadwal dilakukan paling lambat H-1 sebelum test.
* Pada saat hari test peserta menunjukan kembali bukti pembayaran sebagai tiket masuk, petugas memberikan arahan perihal test dan mengawasi jalanya test.
	+ - 1. **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan : 2 jam

* + - 1. **Biaya/Tarif**
* Warga FTP membayarkan biaya jasa sebesar Rp 50.000
* Umum membayarkan biaya jasa sebesar Rp 65.000
	+ - 1. **Produk**
* Simulasi tes
* Sertifikat
	+ - 1. **Pengelolaan Pengaduan**
* Pengguna layanan dapat memberikan pengaduan dan pengaduan dapat dikirimkan melalui website dan email unit bahasa inggris (ulbiftp@gmail.com) atau secara langsung melalui kotak saran.
* Pengaduan berupa pelayanan akan ditindaklanjuti dengan SEGERA maksimal 1 minggu setelah pengaduan diterima.
* Untuk pengaduan berupa sarana dan prasarana akan ditindaklanjuti pada tahun anggaran berikutnya
* Petugas pelayanan pengaduan : Muhammad Ainul Yaqin dan Ali Wafa

**STANDAR PELAYANAN**

**PEMINJAMAN RUANG UNIT LAYANAN BAHASA INGGRIS**

* + - 1. **Persyaratan**
* Surat resmi peminjaman Unit Layanan Bahasa Inggris yang ditanda tangani oleh kepala sub bagian atau unit yang bersangkutan
	+ - 1. **Prosedur**
* Unit kerja yang bersangkutan membuat surat resmi peminjaman unit layanan bahasa inggris yang ditanda tangani oleh kepala sub bagian atau unit yang bersangkutan.
* Surat peminjaman ditujukan dan diserahkan ke ketua unit layanan bahasa inggris.
* Ketua Unit Layanan Bahasa Inggris memberikan memo persetujuan peminjaman ke admin Unit Layanan Bahasa Inggris.
* Karyawan atau dosen memilih jadwal pemakaian.
* Jadwal pemakaian menyesuaikan jadwal kegiatan dan jam kerja unit layanan bahasa inggris.
	+ - 1. **Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan : Selama acara berlangsung dan disaat jam kerja

* + - 1. **Biaya/Tarif**

Gratis

* + - 1. **Produk**
* Fasilitas yang ada di Unit Layanan Bahasa Inggris
	+ - 1. **Pengelolaan Pengaduan**
* Pengguna layanan dapat memberikan pengaduan dan pengaduan dapat dikirimkan melalui website dan email unit bahasa inggris (ulbiftp@gmail.com) atau secara langsung melalui kotak saran.
* Pengaduan berupa pelayanan akan ditindaklanjuti dengan SEGERA maksimal 1 minggu setelah pengaduan diterima.
* Untuk pengaduan berupa sarana dan prasarana akan ditindaklanjuti pada tahun anggaran berikutnya
* Petugas pelayanan pengaduan : Muhammad Ainul Yaqin dan Ali Wafa

**STANDAR PELAYANAN**

**REKRUTMEN TUTOR**

**Persyaratan**

* CV
* Resume
* Skor TOEFL yang masih berlaku

**Prosedur**

* Calon tutor mengirimkan CV, Resume, dan skor TOEFL terakhir yang masih berlaku ke email unit layanan bahasa inggris.
* Admin menerima berkas dari calon tutor dan memberikan undangan untuk mengikuti tes seleksi kepada calon tutor.
* Calon tutor mengikuti tes seleksi yang diberikan sesuai jadwal yang ditentukan.
* Calon tutor diberikan penjelasan terkait sistematik pengajaran mengenai TOEFL preparation yang ada di unit layanan bahasa inggris.
* Calon tutor yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan akan langsung menjadi tutor TOEFL preparation.

**Waktu Pelayanan**

Waktu pelayanan : 30 menit

**Biaya/Tarif**

Gratis

**Produk**

Skor TOEFL Prediction

**Pengelolaan Pengaduan**

* Pengguna layanan dapat memberikan pengaduan dan pengaduan dapat dikirimkan melalui website dan email unit bahasa inggris (ulbiftp@gmail.com) atau secara langsung melalui kotak saran.
* Pengaduan berupa pelayanan akan ditindaklanjuti dengan SEGERA maksimal 1 minggu setelah pengaduan diterima.
* Untuk pengaduan berupa sarana dan prasarana akan ditindaklanjuti pada tahun anggaran berikutnya
* Petugas pelayanan pengaduan : Muhammad Ainul Yaqin dan Ali Wafa

**STANDAR PELAYANAN**

**PEMANFAATAN SOFTWARE SPELL FUSION**

**Persyaratan**

* Memiliki status sebagai mahasiswa aktif, alumni, dosen, karyawan FTP UB

**Prosedur**

* Peserta mengisi daftar hadir
* Membuka aplikasi Spelling Fusion pada computer.
* Pilih tombol level untuk memilih tingkat kesulitan yang diinginkan.
* Pilih aktivitas yang diinginkan (Learn, Test, atau games).
* Pilih Group untuk menentukan topic yang diinginkan.
* Klik topic dan mulai applikasi spell fusion.

**Waktu Pelayanan**

* Waktu pelayanan : 30 Menit/hari

**Biaya/Tarif**

* Gratis

**Produk**

* Pelayanan Software Spelling Fusion

**Pengelolaan Pengaduan**

* Pengguna layanan dapat memberikan pengaduan dan pengaduan dapat dikirimkan melalui website dan email unit bahasa inggris (ulbiftp@gmail.com) atau secara langsung melalui kotak saran.
* Pengaduan berupa pelayanan akan ditindaklanjuti dengan SEGERA maksimal 1 minggu setelah pengaduan diterima.
* Untuk pengaduan berupa sarana dan prasarana akan ditindaklanjuti pada tahun anggaran berikutnya
* Petugas pelayanan pengaduan : Muhammad Ainul Yaqin dan Ali Wafa