



SALINAN  
KEPUTUSAN  
REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
NOMOR 263/IT3/HM/2020

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA PUSAT LAYANAN TERPADU  
(*INFORMATION AND SERVICE CENTER*) INSTITUT PERTANIAN BOGOR

REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik pada Pusat Layanan Terpadu (*Information and Service Center*) Institut Pertanian Bogor yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, perlu menetapkan Standar Pelayanan pada Pusat Layanan Terpadu (*Information and Service Center*) tersebut;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Rektor Institut Pertanian Bogor tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Pusat Layanan Terpadu (*Information and Service Center*) Institut Pertanian Bogor;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
3. 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);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2013 tentang Statuta Institut Pertanian Bogor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 164, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5453);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 16, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

7. Peraturan Majelis Wali Amanat Institut Pertanian Bogor Nomor 06/MWA-IPB/P/2020 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Institut Pertanian Bogor;
8. Keputusan Majelis Wali Amanat Institut Pertanian Bogor Nomor 36/IT3.MWA/KP/2017 tentang Pengangkatan Rektor Institut Pertanian Bogor Periode 2017-2022;

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR TENTANG PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA PUSAT LAYANAN TERPADU (*INFORMATION AND SERVICE CENTER*) INSTITUT PERTANIAN BOGOR.**
- KESATU** : Menetapkan Standar Pelayanan pada Pusat Layanan Terpadu (*Information and Service Center*) Institut Pertanian Bogor;
- KEDUA** : Tujuan dari Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu adalah:
1. memberikan kepastian hukum dan akses yang luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan;
  2. mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas; dan
  3. mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, terjangkau, dan tepat waktu;
- KETIGA** : Standar Pelayanan pada Pusat Layanan Terpadu (*Information and Service Center*) Institut Pertanian Bogor meliputi ruang lingkup pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan Rektor ini;
- KEEMPAT** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu terdiri atas:
- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*):
    1. persyaratan pelayanan;
    2. prosedur;
    3. jangka waktu penyelesaian;
    4. biaya/tarif;
    5. produk pelayanan; dan
    6. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
  - b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*):
    1. dasar hukum;
    2. sarana dan prasarana;
    3. kompetensi pelaksana;
    4. pengawasan internal;
    5. jumlah pelaksana;
    6. jaminan pelayanan;
    7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
    8. evaluasi kinerja;

- KELIMA : Standar Pelayanan pada Pusat Layanan Terpadu (*Information and Service Center*) sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu digunakan sebagai panduan bagi unit kerja di lingkungan Institut Pertanian Bogor dalam penyelenggaraan di Pusat Layanan Terpadu;
- KEENAM : Keputusan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bogor  
pada tanggal 16 November 2020  
REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR,

ttd.

ARIF SATRIA  
NIP197109171997021003

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum IPB,



Widodo Bayu Ajie  
NIP 197111142005011002

LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
NOMOR 263/IT3/HM/2020  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA PUSAT LAYANAN TERPADU  
(*INFORMATION AND SERVICE CENTER*) INSTITUT PERTANIAN BOGOR

Daftar Isi Penetapan Standar Pelayanan pada Pusat Layanan Terpadu (*Information and Service Center*) Institut Pertanian Bogor sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan Pembuatan Pengganti (Salinan) Ijazah/Transkrip Akhir
2. Standar Pelayanan Persetujuan Pengesahan Laporan Kegiatan/Laporan *Sponsorship*
3. Standar Pelayanan Perbaikan Ijazah/Transkrip Akhir
4. Standar Pelayanan Permohonan Surat Undangan Kegiatan Kemahasiswaan
5. Standar Pelayanan Cetak Sertifikat Predikat *Cumlaude* (Pascasarjana)
6. Standar Pelayanan Cetak Transkrip Uang Kuliah Tunggal (UKT)
7. Standar Pelayanan Cetak Ulang Kartu Studi Mahasiswa (KSM)
8. Standar Pelayanan Cetak Ulang Transkrip Semester
9. Standar Pelayanan Legalisir Ijazah Bahasa Inggris/Transkrip Akhir
10. Standar Pelayanan Legalisir Transkrip Semester
11. Standar Pelayanan Pembatalan Kepesertaan BPJS Kolektif dan Pengembalian Biaya
12. Standar Pelayanan Pembuatan/Pengaktifan User ID IPB
13. Standar Pelayanan Pembuatan Translasi Ijazah/Transkrip Akhir
14. Standar Pelayanan Pemutakhiran Data Mahasiswa/Forlap Dikti
15. Standar Pelayanan Pendaftaran Kepesertaan BPJS Kolektif
16. Standar Pelayanan Pengajuan/Persetujuan Dana Kegiatan Kemahasiswaan
17. Standar Pelayanan Pengambilan Ijazah dan Transkrip
18. Standar Pelayanan Pengambilan Toga dan Undangan Wisuda
19. Standar Pelayanan Pengambilan Toga
20. Standar Pelayanan Pengesahan (Legalisir) Ijazah/Transkrip Sekolah Pascasarjana
21. Standar Pelayanan Perbaikan Biodata di Sistem Informasi Akademik (SIMAK)
22. Standar Pelayanan Permohonan Isi KRS *Online* (Di Luar Jadwal Periode yang Ditetapkan)
23. Standar Pelayanan Permohonan Legalisir Sertifikat Akreditasi Program Studi/Institusi
24. Standar Pelayanan Permohonan Surat Izin Akademik (Lomba/Kegiatan/ Non Beasiswa)
25. Standar Pelayanan Persetujuan Legalisasi Proposal Kegiatan/ *Sponsorship*
26. Standar Pelayanan Persetujuan Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan
27. Standar Pelayanan Permohonan Persetujuan Surat Keterangan Proposal Kegiatan Kemahasiswaan
28. Standar Pelayanan Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa (PPKM) Bagi Mahasiswa Kasus Sakit dan Rawat Inap
29. Standar Pelayanan Permohonan Perubahan Mata Kuliah Minor dan Supporting Course
30. Standar Pelayanan Surat Izin Akademik (Kegiatan Beasiswa)
31. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Masih Kuliah (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris)

32. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
33. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pernah Kuliah
34. Standar Pelayanan Surat Keterangan Sedang Menerima Beasiswa/Sedang Tidak Menerima Beasiswa
35. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi
36. Standar Pelayanan Pencetakan Transkrip Semester dalam Bahasa Inggris
37. Standar Pelayanan Surat Keterangan Ijazah dalam Proses
38. Standar Pelayanan Layanan *Helpcenter* IPB
39. Standar Pelayanan Layanan Koneksi ke Jaringan Wifi IPB
40. Standar Pelayanan Pengambilan KTM untuk Pascasarjana (S2 dan S3)
41. Standar Pelayanan Pengambilan KTM untuk Strata 1 (S1)

REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR,

ttd.

ARIF SATRIA

NIP197109171997021003

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum IPB,



Widodo Bayu Ajie

NIP. 197111142005011002

LAMPIRAN II  
 KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
 NOMOR 263/IT3/HM/2020  
 TENTANG  
 PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA PUSAT LAYANAN TERPADU  
 (INFORMATION AND SERVICE CENTER) INSTITUT PERTANIAN BOGOR

STANDAR PELAYANAN PADA PUSAT LAYANAN TERPADU  
 (INFORMATION AND SERVICE CENTER) INSTITUT PERTANIAN BOGOR

1. Standar Pelayanan Pembuatan Pengganti (Salinan) Ijazah/Transkrip Akhir

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pembuatan Pengganti (Salinan) Ijazah/Transkrip Akhir</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Keterangan Kehilangan Kepolisian atau Pejabat yang berwenang 2. Fotokopi Ijazah/Transkrip Akhir yang sudah dilegalisir atau informasi pendukung (waktu wisuda) 3. Pas Foto ukuran 3x4 cm sebanyak 3 lembar (hitam putih) 4. Mengisi formulir permohonan Pengganti Ijazah/Transkrip Akhir
2.	Prosedur	<pre>           graph TD             A[1. Pemohon menyerahkan kelengkapan persyaratan] --&gt; B[2. Petugas Information Service Centre (ISC) menerima dan memeriksa berkas persyaratan]             B -- Tidak --&gt; B             B -- Ya --&gt; C[3. Petugas ISC mengisi buku monitoring]             C --&gt; D[4. Berkas permohonan diserahkan ke Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru (Dit.APPMB)]             D --&gt; E[5. Petugas Dit. APPMB memproses dan menyerahkan kembali Pengganti (Salinan) Ijazah/Transkrip Akhir dan menyerahkan ke ISC]             E --&gt; F[6. Pemohon mengambil dokumen pengganti Ijazah/Transkrip Akhir di ISC]           </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan kelengkapan persyaratan</li> <li>2. Petugas ISC menerima dan memeriksa berkas persyaratan</li> <li>3. Petugas ISC mengisi buku monitoring</li> <li>4. Berkas permohonan diserahkan oleh ISC ke Dit.APPMB</li> <li>5. Petugas Dit.APPMB memproses permohonan dan menyerahkan hasilnya ke ISC.</li> <li>6. Pemohon mengambil dokumen pengganti Ijazah/Transkrip Akhir di ISC.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pembuatan Pengganti (Salinan) Ijazah diselesaikan dalam 10 hari kerja, sedangkan Pengganti Transkrip Akhir 5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengganti (Salinan) Ijazah/Transkrip Akhir
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>3. Satu orang Kasubdit</li> <li>4. Satu orang manager on duty</li> </ol>

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tepat waktu</li><li>2. Akurat</li><li>3. Keramahan</li><li>4. Solutif</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan dokumen Pengganti (Salinan) Ijazah/Transkrip Akhir</li><li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li><li>3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>



2. Standar Pelayanan Persetujuan Pengesahan Laporan Kegiatan/Laporan Sponsorship

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar, ditandatangani oleh :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketua Delegasi/Pengusul</li> <li>2. Wakil Dekan/Pembina Kemahasiswaan</li> </ol> </li> <li>2. Laporan dijilid dan dikumpulkan sejumlah 3 eksemplar</li> <li>3. Laporan menyertakan :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanda bukti pembayaran</li> <li>2. Dokumen kegiatan</li> <li>3. Sertifikat kegiatan</li> </ol> </li> <li>4. Lembar pengesahan laporan dengan kolom tandatangan untuk :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketua Delegasi/Pengusul</li> <li>2. Pembina Kemahasiswaan/Dosen Pembimbing</li> <li>3. Wakil Dekan (untuk Organisasi Kemahasiswaan Fakultas dan Departemen)</li> <li>4. Direktur Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> </ol> </li> <li>5. Mengirimkan soft file :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Laporan</li> <li>2. Dokumentasi kegiatan (file jpg)</li> <li>3. Sertifikat kegiatan (file pdf)</li> </ol> </li> <li>6. Mengirimkan soft file laporan dalam bentuk Ms. Word atau pdf ke : <a href="mailto:ditmawapk@apps.ipb.ac.id">ditmawapk@apps.ipb.ac.id</a></li> </ol>
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Pemohon menyerahkan berkas lengkap sesuai persyaratan ke (ISC)] --&gt; B[2. Petugas ISC menerima berkas permohonan dan memeriksa kelengkapan persyaratan]     B -- Ya --&gt; C[3. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK)]     B -- Tidak --&gt; D[Dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi]     D --&gt; A           </pre>

		<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[4. Petugas Ditmawa-PK memintakan paraf dari Kasubdit terkait dan tandatangan Direktur Mawa-PK] --&gt; B[5. Laporan yang sudah selesai disahkan dikembalikan ke ISC]     B --&gt; C[6. Pemohon mengambil laporan yang sudah selesai disahkan di ISC]             </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa Laporan Kegiatan Kemahasiswaan ke ISC.</li> <li>2. Petugas ISC menerima berkas permohonan dan mengecek kelengkapan persyaratan.</li> <li>3. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Ditmawa-PK</li> <li>4. Petugas Ditmawa PK memintakan paraf dari Kasubdit terkait dan tandatangan Direktur Mawa-PK</li> <li>5. Laporan yang sudah selesai disahkan dikembalikan ke ISC.</li> <li>6. Pemohon mengambil laporan yang sudah selesai disahkan di ISC.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pengesahan Laporan Kegiatan dapat diselesaikan pada waktu 5 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Pengesahan Laporan Kegiatan/Laporan Sponsorship
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Rektor IPB No. 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Layanan Kemahasiswaan</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum</li> <li>5. Dua orang Kasubdit Kasubdit Pembinaan Karakter dan Kasubdit Pengembangan Reputasi dan Prestasi Mahasiswa</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen laporan</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simawa.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

3. Standar Pelayanan Perbaikan Ijazah/Transkrip Akhir

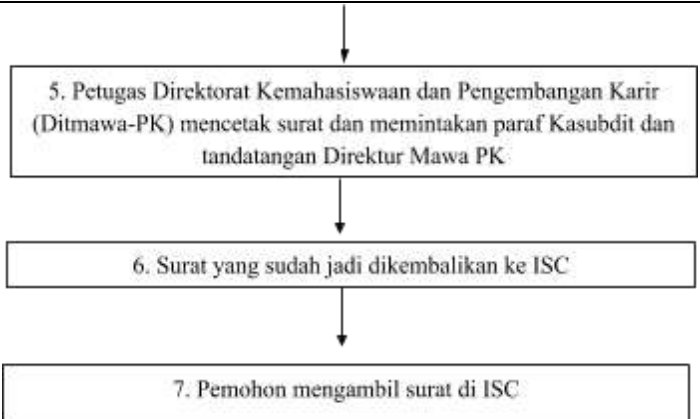
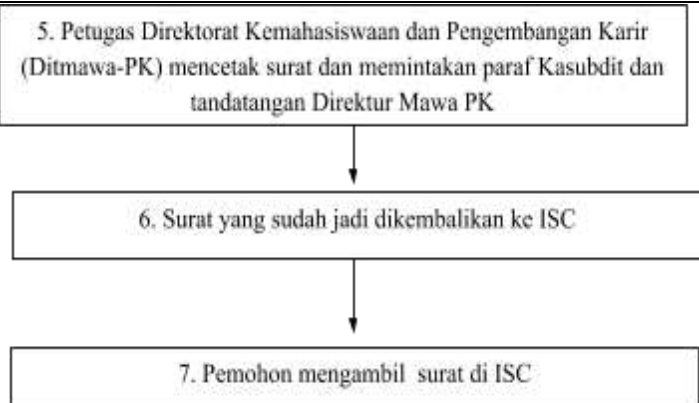
NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Perbaikan Ijazah/Transkrip Akhir</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengajuan perbaikan untuk cetak ulang, maksimal dapat diajukan adalah satu bulan setelah pengambilan ijazah, jika sudah lebih maka hanya akan dibuatkan surat keterangan kesalahan pada ijazah atau transkrip akhir</li> <li>2. Fotokopi ijazah/transkrip tingkat sebelumnya</li> <li>3. Ijazah/transkrip akhir asli yang ingin diperbaiki</li> <li>4. Dokumen pendukung terkait dengan perbaikan</li> <li>5. Mengisi formulir perbaikan</li> </ol>
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Pemohon melengkapi persyaratan] --&gt; B[2. Petugas Information Service Centre (ISC) menerima dan melakukan verifikasi berkas perbaikan ijazah/transkrip akhir dari pemohon]     B -- Ya --&gt; C[3. Petugas ISC mengisi buku monitoring perbaikan ijazah/transkrip akhir]     B -- Tidak --&gt; A     C --&gt; D[4. Berkas permohonan diserahkan ke Dit.APPMB]     D --&gt; E[5. Petugas Dit. APPMB memproses perbaikan ijazah/transkrip akhir dan mengantarkan hasilnya ke ISC]     E --&gt; F[6. Pemohon mengisi bukti pengambilan dan mengambil dokumen perbaikan ijazah/transkrip akhir di ISC]             </pre>
<p>6. Pemohon mengisi bukti pengambilan dan mengambil dokumen perbaikan ijazah/transkrip akhir di ISC</p>		

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melengkapi persyaratan</li> <li>2. Petugas Information Service Centre (ISC) menerima dan melakukan verifikasi berkas perbaikan ijazah/transkrip akhir dari pemohon</li> <li>3. Petugas ISC mengisi buku monitoring perbaikan ijazah/transkrip akhir dan memberikan bukti layanan kepada pemohon</li> <li>4. Berkas permohonan diserahkan ke Dit. APPMB</li> <li>5. Petugas Dit. APPMB memproses perbaikan ijazah/transkrip akhir dan mengantarkan hasilnya ke ISC</li> <li>6. Pemohon membawa formulir pelayanan lalu mengisi bukti pengambilan dan mengambil dokumen perbaikan ijazah/transkrip akhir di ISC</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan perbaikan ijazah akhir dapat diselesaikan dalam waktu 10 hari kerja dan transkrip 5 hari
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Perbaikan Ijazah/Transkrip Akhir
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu orang Kasubdit</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"><li>3. Keramahan</li><li>4. Solutif</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan Perbaikan ijazah dan atau transkrip akhir</li><li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li><li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan melakukan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>

4. Standar Pelayanan Permohonan Surat Undangan Kegiatan Kemahasiswaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
<b>Permohonan Surat Undangan Kegiatan Kemahasiswaan</b>			
<b>a. Service Delivery</b>			
<b>ONLINE</b>		<b>OFFLINE</b>	
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di simak.ipb.ac.id</li> <li>2. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU)/Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi</li> <li>3. Mengunggah surat permohonan sesuai dengan format <b>Surat Undangan</b> yang sudah ada di DPM KM ditandatangani oleh:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wakil Dekan (Forum Wacana, BEM Fakultas/Sekolah dan Himpro)</li> <li>b. Pembina (untuk BEM/DPM/MPM KM, UKM dan Komunitas)</li> </ol> </li> <li>4. Mengunggah TOR, Daftar Undangan, Susunan Acara, dan dokumen pendukung lainnya.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan membawa fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)</li> <li>2. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU)/Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi</li> <li>3. Surat permohonan sesuai dengan format <b>Surat Undangan</b> yang sudah ada di DPM KM ditandatangani oleh:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wakil Dekan (Forum Wacana, BEM Fakultas/Sekolah dan Himpro)</li> <li>b. Pembina (untuk BEM/DPM/MPM KM, UKM dan Komunitas)</li> </ol> </li> <li>4. Melampirkan TOR, Daftar Undangan, Susunan Acara, dan dokumen pendukung lainnya.</li> </ol>
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Pemohon membuat surat permohonan pembuatan surat undangan di sistem online helpcenter.ipb.ac.id] --&gt; B[2. Pemohon mengunggah seluruh kelengkapan berkas]     B --&gt; C[3. Petugas ISC memverifikasi kelengkapan berkas]     C -- Ya --&gt; D[4. Petugas ISC memproses pembuatan surat undangan melalui aplikasi online dan template surat yang sudah ada]     C -- Tidak --&gt; B     </pre>	<pre> graph TD     A[1. Pemohon membawa berkas syarat kelengkapan surat undangan ke Information Service Centre (ISC)] --&gt; B[2. Berkas dan kelengkapan diperiksa petugas ISC]     B -- Ya --&gt; C[3. Pemohon menerima form bukti pelayanan yang disahkan oleh petugas]     B -- Tidak --&gt; A     C --&gt; D[4. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Ditmawa-PK]     </pre>

		 <pre> graph TD     A[5. Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK) mencetak surat dan memintakan paraf Kasubdit dan tandatangan Direktur Mawa PK.] --&gt; B[6. Surat yang sudah jadi dikembalikan ke ISC]     B --&gt; C[7. Pemohon mengambil surat di ISC]             </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membuat surat permohonan pembuatan surat undangan di sistem online helpcenter.ipb.ac.id.</li> <li>2. Pemohon mengunggah seluruh kelengkapan berkas.</li> <li>3. Petugas ISC memverifikasi kelengkapan berkas.</li> <li>4. Petugas ISC meneruskan permohonan ke Ditmawa-PK</li> <li>5. Petugas Ditmawa-PK mencetak surat dan memintakan paraf/tanda tangan pimpinan.</li> <li>6. Petugas Ditmawa-PK mengirimkan surat undangan tersebut ke pemohon di sistem online</li> <li>7. Surat yang sudah jadi dikembalikan ke ISC.</li> <li>8. Pemohon mengambil surat di ISC dengan membawa formulir bukti pelayanan.</li> </ol>	 <pre> graph TD     A[5. Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK) mencetak surat dan memintakan paraf Kasubdit dan tandatangan Direktur Mawa PK.] --&gt; B[6. Surat yang sudah jadi dikembalikan ke ISC]     B --&gt; C[7. Pemohon mengambil surat di ISC]             </pre> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa berkas syarat kelengkapan surat undangan ke Information Service Centre (ISC)</li> <li>2. Berkas dan kelengkapan diperiksa petugas ISC.</li> <li>3. Pemohon menerima formulir bukti pelayanan yang disahkan oleh petugas.</li> <li>4. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Ditmawa-PK.</li> <li>5. Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK) mencetak surat dan memintakan paraf Kasubdit dan tanda tangan Direktur Mawa PK.</li> <li>6. Surat yang sudah jadi dikembalikan ke ISC</li> <li>7. Pemohon mengambil surat di ISC dengan membawa formulir bukti pelayanan.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Permohonan Surat Undangan Kegiatan Kemahasiswaan dapat diselesaikan dalam jangka waktu (penandatanganan oleh) : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Direktur : 3 hari kerja</li> <li>● WR PK : 5 hari kerja</li> <li>● Rektor : 7 hari kerja</li> </ul>	Layanan Permohonan Surat Undangan Kegiatan Kemahasiswaan dapat diselesaikan dalam jangka waktu (penandatanganan oleh) : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Direktur : 3 hari kerja</li> <li>● WR PK : 5 hari kerja</li> <li>● Rektor : 7 hari kerja</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Permohonan Surat Undangan Kegiatan Kemahasiswaan	Permohonan Surat Undangan Kegiatan Kemahasiswaan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id



<b>b. Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang –Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang –Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> <li>11. Dispenser</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> <li>11. Dispenser</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum</li> <li>5. Satu orang Kasubdit Pembinaan Karakter</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum</li> <li>5. Satu orang Kasubdit Pembinaan Karakter</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan dokumen</li><li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li><li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan dokumen</li><li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li><li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>

5. Standar Pelayanan Cetak Sertifikat Predikat Cumlaude (Pascasarjana)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Cetak Sertifikat Predikat <i>Cumlaude</i> (Pascasarjana)</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon membawa surat pengantar dari Sekolah Pascasarjana
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Pemohon datang ke Information Service Centre (ISC)] --&gt; B[2. Pemohon menyerahkan surat pengantar dari Sekolah Pascasarjana untuk pencetakan sertifikat predikat dengan pujian (cumlaude)]     B -- Tidak --&gt; B     B -- Ya --&gt; C[3. Pemohon diberi bukti layanan yang akan digunakan sebagai bukti pengambilan hasil pencetakan sertifikat predikat dengan pujian (cumlaude)]     C --&gt; D[4. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru (Dit. APPMB) untuk diproses]     D --&gt; E[5. Petugas Dit. APPMB menerima berkas persyaratan permohonan pencetakan sertifikat dengan pujian (cumlaude)]             </pre>

		<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">6. Petugas Dit. APPMB memverifikasi dokumen permohonan disesuaikan dengan data yang ada di Dit. APPMB</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">7. Petugas Dit.APPMB memproses permohonan pencetakan sertifikat predikat dengan pujian dan mengirim kembali ke ISC</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">8. Pemohon mengambil hasil pencetakan sertifikat predikat dengan pujian di ISC</div> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Information Service Centre (ISC) mengajukan permohonan pencetakan sertifikat predikat bagi lulusan Sekolah Pascasarjana dengan pujian (<i>cumlaude</i>)</li> <li>2. Pemohon menyerahkan surat pengantar dari Sekolah Pascasarjana untuk pencetakan sertifikat predikat dengan pujian (<i>cumlaude</i>)</li> <li>3. Pemohon diberi bukti layanan yang akan digunakan sebagai bukti pengambilan hasil pencetakan sertifikat predikat dengan pujian.</li> <li>4. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit.APPMB untuk diproses.</li> <li>5. Petugas Dit. APPMB menerima persyaratan permohonan pencetakan sertifikat predikat dengan pujian bagi mahasiswa Sekolah Pascasarjana.</li> <li>6. Petugas Dit. APPMB mencetak draf sertifikat predikat kelulusan dengan pujian sesuai dengan permintaan pemohon untuk dikoreksi Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum, Kasubdit Evaluasi Pendidikan dan Pelaksana Sidang Terbuka, dan Direktur APPMB.</li> <li>7. Sertifikat predikat kelulusan dengan pujian ditandatangani oleh Wakil Rektor bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan.</li> <li>8. Petugas Dit.APPMB mencatat di agenda surat keluar dan buku kendali untuk selanjutnya dikirim kembali ke ISC.</li> <li>9. Pemohon mengambil hasil pencetakan sertifikat predikat dengan pujian di ISC.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pencetakan sertifikat predikat Dengan Pujian ( <i>cumlaude</i> ) dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon dalam waktu 7 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Predikat Dengan Pujian

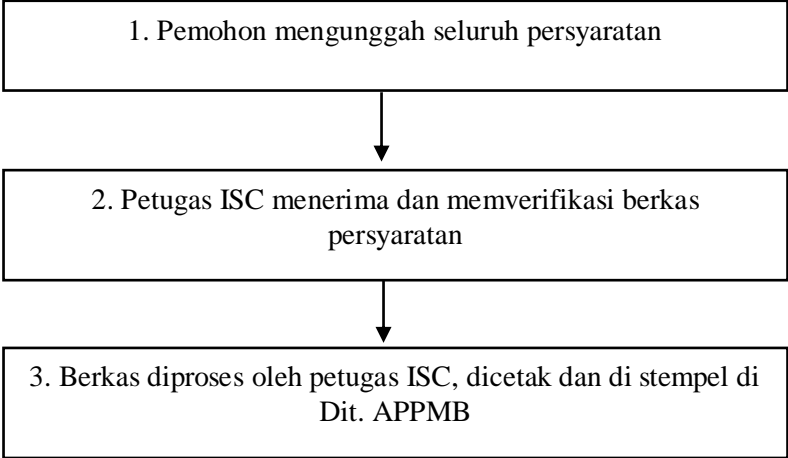
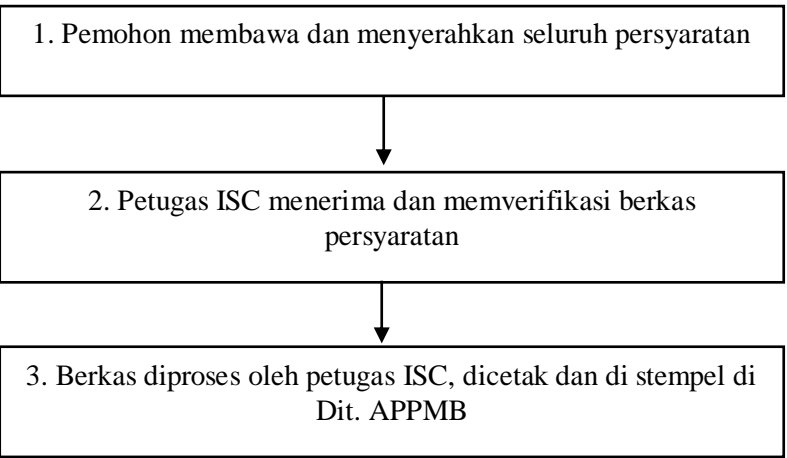
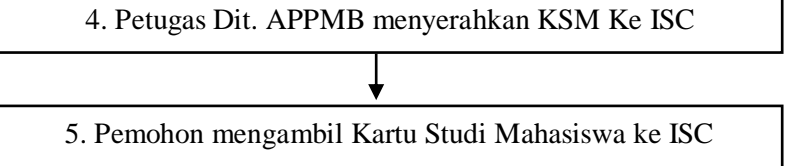
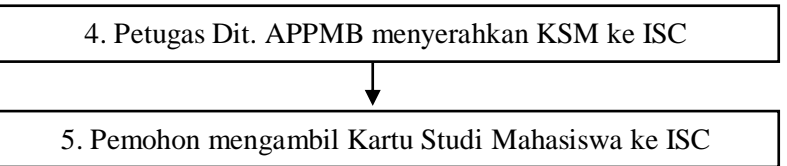
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>3. Satu orang Kasubdit</li> <li>4. Satu orang manager on duty</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan transkrip semester</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

6. Standar Pelayanan Cetak Transkrip Uang Kuliah Tunggal (UKT)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Cetak Transkrip Uang Kuliah Tunggal (UKT)</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif</li> <li>2. Menunjukkan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)</li> </ol>
2.	Prosedur	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">1. Pemohon datang ke Information Service Centre (ISC) dengan menunjukkan KTM kepada petugas ISC</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">2. Petugas ISC mencetak transkrip UKT sesuai data di KTM</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">3. Pemohon menerima transkrip UKT dari petugas ISC</div> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa datang ke ISC dengan menunjukkan KTM kepada petugas ISC.</li> <li>2. Petugas ISC mencetak transkrip UKT sesuai data di KTM.</li> <li>3. Petugas ISC memberikan transkrip UKT kepada mahasiswa.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Cetak Transkrip UKT diselesaikan langsung saat pelayanan di ISC
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Cetak Transkrip Uang Kuliah Tunggal (UKT)

6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id).</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

7. Standar Pelayanan Cetak Ulang Kartu Studi Mahasiswa (KSM)

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
<b>Cetak Ulang Kartu Studi Mahasiswa (KSM)</b>			
<b>a. Service Delivery</b>			
		<b>ONLINE</b>	<b>OFFLINE</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif 2. Mengunggah surat keterangan dari departemen 3. Pemohon mengisi form online <a href="http://bit.ly/FormcetakulangKSM">http://bit.ly/FormcetakulangKSM</a>	1. Mahasiswa aktif 2. Membawa surat pengantar dari departemen 3. Pemohon mengisi form online <a href="http://bit.ly/FormcetakulangKSM">http://bit.ly/FormcetakulangKSM</a>
2.	Prosedur	 <pre> graph TD     A[1. Pemohon mengunggah seluruh persyaratan] --&gt; B[2. Petugas ISC menerima dan memverifikasi berkas persyaratan]     B --&gt; C[3. Berkas diproses oleh petugas ISC, dicetak dan di stempel di Dit. APPMB]           </pre>	 <pre> graph TD     A[1. Pemohon membawa dan menyerahkan seluruh persyaratan] --&gt; B[2. Petugas ISC menerima dan memverifikasi berkas persyaratan]     B --&gt; C[3. Berkas diproses oleh petugas ISC, dicetak dan di stempel di Dit. APPMB]           </pre>
		 <pre> graph TD     A[4. Petugas Dit. APPMB menyerahkan KSM Ke ISC] --&gt; B[5. Pemohon mengambil Kartu Studi Mahasiswa ke ISC]           </pre>	 <pre> graph TD     A[4. Petugas Dit. APPMB menyerahkan KSM ke ISC] --&gt; B[5. Pemohon mengambil Kartu Studi Mahasiswa ke ISC]           </pre>

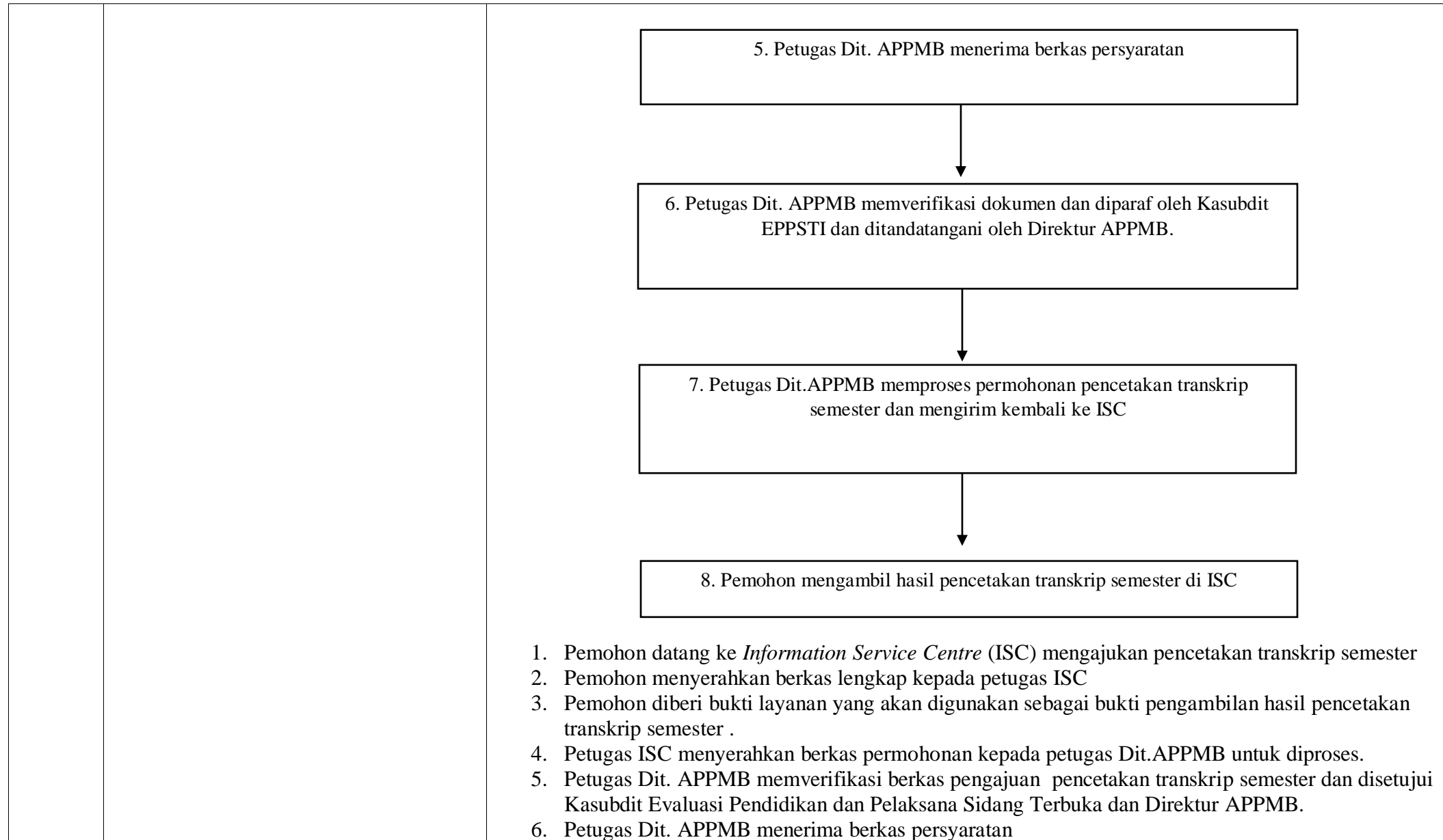


		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengunggah seluruh persyaratan cetak ulang Kartu Studi Mahasiswa.</li> <li>2. Petugas ISC menerima dan memverifikasi berkas persyaratan cetak ulang Kartu Studi Mahasiswa dari pemohon.</li> <li>3. Berkas diproses oleh petugas ISC, dicetak dan distempel di Dit. APPMB.</li> <li>4. Petugas Dit. APPMB menyerahkan Kartu Studi Mahasiswa ke ISC.</li> <li>5. Pemohon mengambil Kartu Studi Mahasiswa ke ISC.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa dan menyerahkan seluruh persyaratan cetak ulang Kartu Studi Mahasiswa.</li> <li>2. Petugas ISC menerima dan memverifikasi berkas persyaratan cetak ulang Kartu Studi Mahasiswa dari pemohon.</li> <li>3. Berkas diproses oleh petugas ISC, dicetak dan distempel di Dit. APPMB.</li> <li>4. Petugas Dit. APPMB menyerahkan Kartu Studi Mahasiswa ke ISC.</li> <li>5. Pemohon mengambil Kartu Studi Mahasiswa ke ISC.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Cetak Ulang Kartu Studi Mahasiswa dapat diselesaikan dalam waktu 15 menit	Layanan cetak ulang Kartu Studi Mahasiswa dapat diselesaikan dalam waktu 15 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Cetak Ulang Kartu Studi Mahasiswa	Cetak Ulang Kartu Studi Mahasiswa
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Satu Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu orang Kasubdit</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Satu Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu orang Kasubdit</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen Kartu Studi Mahasiswa</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen Kartu Studi Mahasiswa</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

8. Standar Pelayanan Cetak Ulang Transkrip Semester

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Cetak Ulang Transkrip Semester</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p><b>A. Transkrip Semester Hilang atau untuk Pengajuan Beasiswa</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif</li> <li>2. Surat keterangan dari departemen</li> </ol> <p><b>B. Transkrip Nilai Semester yang Masih Ada Mata Kuliah Belum Lengkap (BL)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif</li> <li>2. Dokumen untuk transkrip semester yang masih ada BL untuk ditukar dengan transkrip yang baru</li> </ol>
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Pemohon datang ke ISC] --&gt; B[2. Pemohon menyerahkan persyaratan]     B -- Ya --&gt; C[3. Pemohon diberi bukti layanan yang akan digunakan sebagai bukti pengambilan hasil transkrip semester]     B -- Tidak --&gt; B     C --&gt; D[4. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit. APPMB untuk diproses]     </pre>

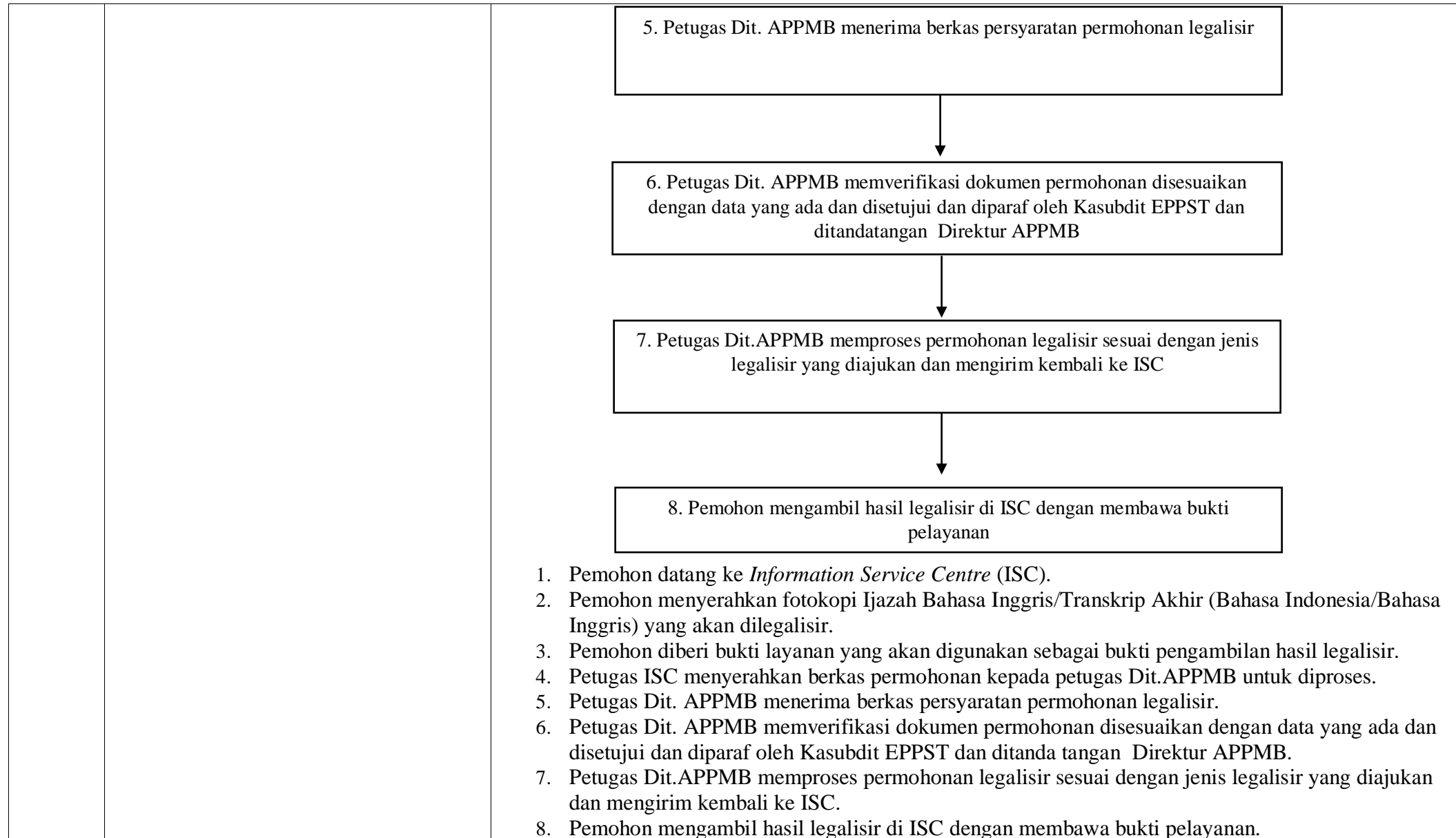


		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Petugas Dit. APPMB memverifikasi dokumen dan diparaf oleh Kasubdit EPPSTI dan ditandatangani oleh Direktur APPMB.</li> <li>8. Petugas Dit.APPMB memproses permohonan pencetakan transkrip semester dan mengirim kembali ke ISC.</li> <li>9. Pemohon mengambil hasil pencetakan transkrip semester di ISC</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pencetakan transkrip selesai dalam waktu 3 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pencetakan transkrip semester
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan

5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li><li>2. Satu orang manager on duty</li><li>3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li><li>4. Satu orang Kasubdit</li></ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tepat waktu</li><li>2. Akurat</li><li>3. Keramahan</li><li>4. Solutif</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan transkrip semester</li><li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li><li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>

9. Standar Pelayanan Legalisir Ijazah Bahasa Inggris/Transkrip Akhir

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Legalisir Ijazah Bahasa Inggris/Transkrip Akhir</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Fotokopi Ijazah Bahasa Inggris/Transkrip Akhir (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris) (Maksimum 10 lembar). 2. Fotokopi Pengganti Ijazah atau Transkrip Akhir
2.	Prosedur	<pre>                     graph TD                         A[1. Pemohon melengkapi persyaratan legalisir] --&gt; B[2. Petugas Information Service Centre (ISC) menerima dan memeriksa berkas]                         B -- Tidak --&gt; B                         B -- Ya --&gt; C[3. Pemohon diberi bukti layanan yang akan digunakan sebagai bukti pengambilan hasil legalisir]                         C --&gt; D[4. Petugas SSC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit.APPMB untuk diproses]                     </pre>





3.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Layanan pembuatan legalisir dapat diselesaikan dalam waktu 3-4 hari kerja jika legalisir menggunakan tanda tangan stempel</li> <li>b. Layanan pembuatan legalisir dapat diselesaikan dalam waktu 3-4 hari kerja jika legalisir menggunakan tanda tangan asli Direktur APPMB.</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengesahan (Legalisir) Ijazah Bahasa Inggris/Transkrip Akhir
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>3. Satu orang Kasubdit</li> <li>4. Satu orang manager on duty</li> </ol>

6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tepat waktu</li><li>2. Akurat</li><li>3. Keramahan</li><li>4. Solutif</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan transkrip semester</li><li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li><li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>

10. Standar Pelayanan Legalisir Transkrip Semester

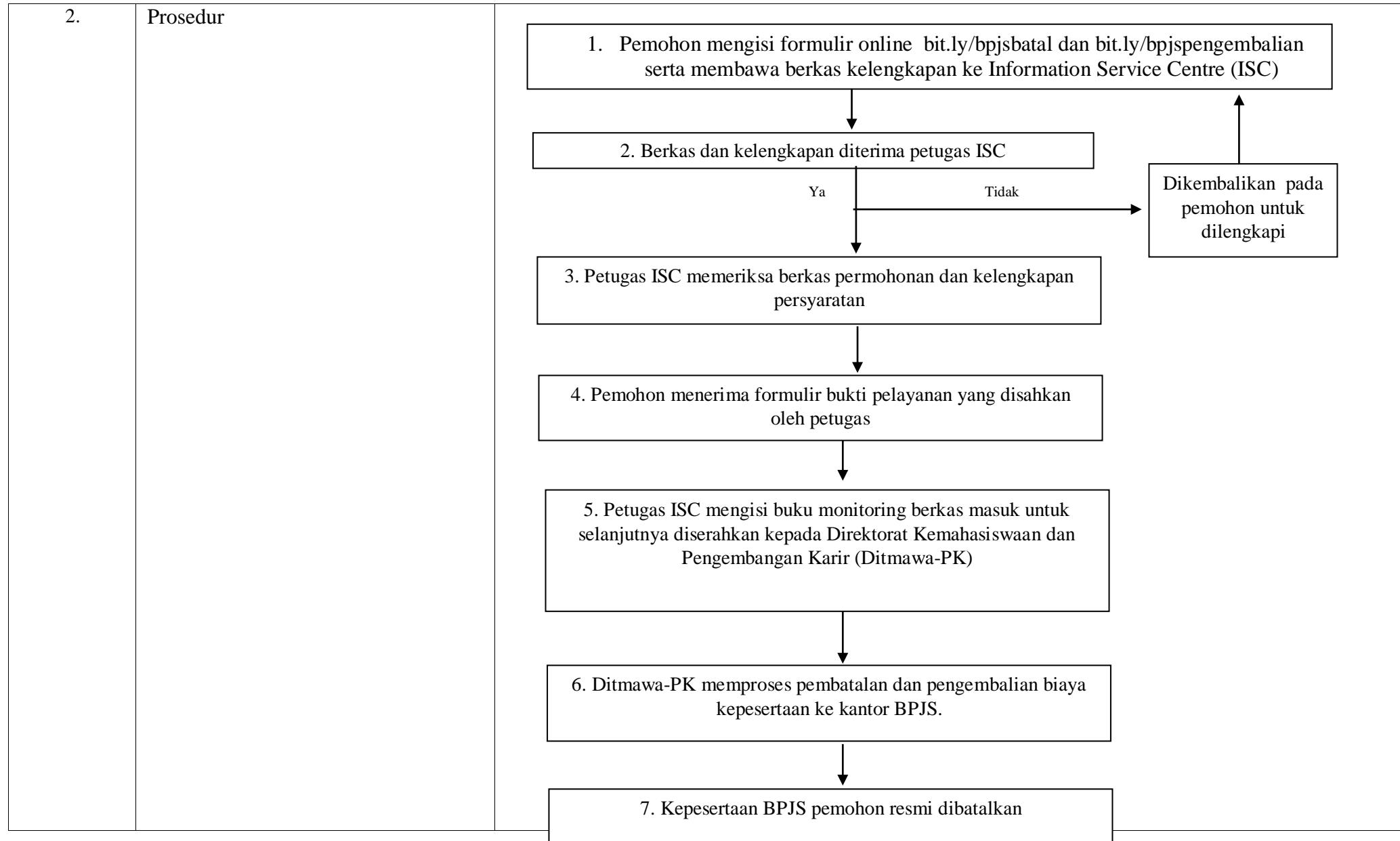
NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Legalisir Transkrip Semester</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif 2. Fotokopi KTM 3. Fotokopi transkrip semester yang akan dilegalisir sebanyak maksimal 5 lembar
2.	Prosedur	<pre>           graph TD             A[1. Pemohon datang ke Information Service Centre (ISC)] --&gt; B[2. Pemohon menyerahkan fotokopi transkrip semester yang akan dilegalisir]             B --&gt; C{Tidak / Ya}             C -- Tidak --&gt; B             C -- Ya --&gt; D[3. Pemohon diberi bukti layanan yang akan digunakan sebagai bukti pengambilan hasil legalisir transkrip semester]             D --&gt; E[4. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit. APPMB untuk diproses]           </pre>

		<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">5. Petugas Dit. APPMB menerima berkas persyaratan permohonan legalisir transkrip semester</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">6. Petugas Dit. APPMB memverifikasi dokumen permohonan disesuaikan dengan data yang ada dan disetujui dan diparaf oleh Kasubdit EPPST dan ditanda tangan Direktur APPMB</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">7. Petugas Dit.APPMB memproses permohonan legalisir transkrip semester sesuai dengan jenis legalisir yang diajukan dan mengirim kembali ke ISC</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">8. Pemohon mengambil hasil legalisir transkrip semester di ISC dengan membawa bukti pelayanan</div> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke <i>Information Service Centre (ISC)</i></li> <li>2. Pemohon menyerahkan fotokopi transkrip semester yang akan dilegalisir</li> <li>3. Pemohon diberi bukti layanan yang akan digunakan sebagai bukti pengambilan hasil legalisir transkrip semester.</li> <li>4. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit.APPMB untuk diproses.</li> <li>5. Petugas Dit. APPMB menerima berkas persyaratan permohonan legalisir transkrip semester</li> <li>6. Petugas Dit. APPMB memverifikasi dokumen permohonan disesuaikan dengan data yang ada dan disetujui dan diparaf oleh Kasubdit EPPST dan ditandatangani Direktur APPMB</li> <li>7. Petugas Dit.APPMB memproses permohonan legalisir transkrip semester sesuai dengan jenis legalisir yang diajukan dan mengirim kembali ke ISC</li> <li>8. Pemohon mengambil hasil legalisir transkrip semester di ISC dengan membawa bukti pelayanan.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan legalisir transkrip semester dapat diselesaikan 3 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Legalisir transkrip semester
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>

<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu orang Kasubdit</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan transkrip semester</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (<a href="http://simak.ipb.ac.id">simak.ipb.ac.id</a>)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

11. Standar Pelayanan Pembatalan Kepesertaan BPJS Kolektif dan Pengembalian Biaya

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pembatalan Kepesertaan BPJS Kolektif dan Pengembalian Biaya</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif (dibuktikan dengan Kartu Tanda Mahasiswa/KTM).</li> <li>2. Warga Negara Indonesia (dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk/ KTP). Mahasiswa yang belum memiliki KTP bisa melampirkan surat keterangan pencatatan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah asal.</li> <li>3. Telah melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)</li> <li>4. Membawa berkas sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)</li> <li>b. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>c. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)</li> <li>d. Fotokopi Kartu BPJS/Asuransi Kesehatan lain</li> <li>e. Formulir Pembatalan (bisa diambil di ISC)</li> <li>f. Fotokopi bukti bayar UKT sesuai semester yang akan diajukan pengembalian biaya BPJS (2 lembar).</li> <li>g. Mengisi formulir online pembatalan : <a href="http://bit.ly/bpjsbatal">bit.ly/bpjsbatal</a></li> <li>h. Mengisi formulir online pengembalian biaya : <a href="http://bit.ly/bpjspengembalian">bit.ly/bpjspengembalian</a></li> <li>i. Fotokopi bukti bayar UKT sesuai semester yang akan diajukan pengembalian biaya BPJS (2 lembar)</li> </ol> </li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengisi formulir online <a href="http://bit.ly/bpjsbatal">bit.ly/bpjsbatal</a> dan <a href="http://bit.ly/bpjspengembalian">bit.ly/bpjspengembalian</a> serta membawa berkas kelengkapan ke Information Service Centre (ISC)</li> <li>2. Berkas dan kelengkapan diterima petugas ISC</li> <li>3. Petugas ISC memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan</li> <li>4. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK)</li> <li>5. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK)</li> <li>6. Ditmawa-PK memproses pembatalan kepesertaan ke kantor BPJS.</li> <li>7. Kepesertaan BPJS pemohon resmi dibatalkan</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pembatalan Kepesertaan BPJS Kolektif dan Pengembalian Biaya dapat diselesaikan dalam waktu 1,5 bulan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pembatalan Kepesertaan BPJS Kolektif dan Pengembalian Biaya
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Rektor IPB No. 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Layanan Kemahasiswaan</li> <li>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>



3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li><li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li><li>2. Satu orang manager of duty</li><li>3. Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li></ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tepat waktu</li><li>2. Akurat</li><li>3. Keramahan</li><li>4. Solutif</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan dokumen</li><li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li><li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>

12. Standar Pelayanan Pembuatan/Pengaktifan User ID IPB

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
<b>Pembuatan/Pengaktifan User ID IPB</b>			
<b>a. Service Delivery</b>			
		<b>ONLINE</b>	<b>OFFLINE</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Warga IPB University (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan) <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengunggah foto Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) bagi mahasiswa</li> <li>2. Mengunggah foto kartu pegawai dan Kartu Tanda Penduduk bagi dosen atau tenaga kependidikan</li> </ol>	Warga IPB University (mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan)
2.	Prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">                         Pemohon mengajukan permohonan pembuatan/pengaktifan user apps IPB untuk akses internet dan reset password user apps IPB melalui laman <a href="http://ssc.ipb.ac.id">ssc.ipb.ac.id</a> </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                         2. Petugas ISC melayani pemohon sebagai berikut:                         <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika pemohon mengajukan pembuatan/pengaktifan user apps IPB untuk akses internet maka diarahkan untuk mengisi form online di link <a href="http://bit.ly/CreateAppsIPB">http://bit.ly/CreateAppsIPB</a>.</li> <li>b. Namun, jika pemohon lupa password dan username yang telah dimiliki, maka pemohon diarahkan untuk reset password dengan cara membuka halaman <a href="http://apps.ipb.ac.id">apps.ipb.ac.id</a> lalu pilih reset password atau link <a href="https://newaccounts.ipb.ac.id/resetpassword">https://newaccounts.ipb.ac.id/resetpassword</a>, isikan username atau NIM, lalu klik tombol reset password, maka proses reset selesai. Jika ada notifikasi “Mohon maaf, Anda tidak memiliki email valid yang terdaftar”, maka diarahkan untuk mengisi form di link <a href="http://bit.ly/KelengkapanDataUser">http://bit.ly/KelengkapanDataUser</a></li> </ol> </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">                         Pemohon datang ke Information Service Centre (ISC) mengajukan permohonan pembuatan/pengaktifan user apps IPB untuk akses internet dan reset password user apps IPB                     </div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                         2. Petugas ISC melayani pemohon sebagai berikut:                         <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jika pemohon mengajukan pembuatan/pengaktifan user apps IPB untuk akses internet maka diarahkan untuk mengisi form online di link <a href="http://bit.ly/CreateAppsIPB">http://bit.ly/CreateAppsIPB</a>.</li> <li>b. Namun, jika pemohon lupa password dan username yang telah dimiliki, maka pemohon diarahkan untuk reset password dengan cara membuka halaman <a href="http://apps.ipb.ac.id">apps.ipb.ac.id</a> lalu pilih reset password atau link <a href="https://newaccounts.ipb.ac.id/resetpassword">https://newaccounts.ipb.ac.id/resetpassword</a>, isikan username atau NIM, lalu klik tombol reset password, maka proses reset selesai. Jika ada notifikasi “Mohon maaf, Anda tidak memiliki email valid yang terdaftar”, maka diarahkan untuk mengisi form di link <a href="http://bit.ly/KelengkapanDataUser">http://bit.ly/KelengkapanDataUser</a></li> </ol> </div> <div style="text-align: center;">↓</div>

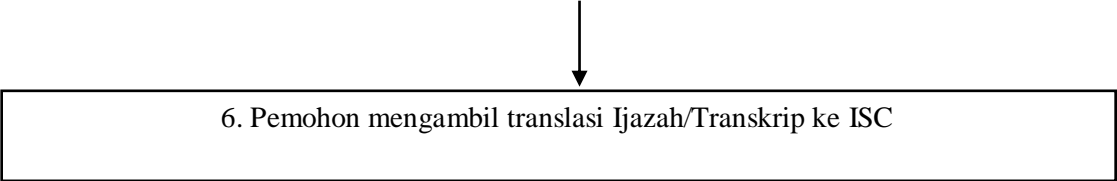
	<p>3. Petugas ISC menginfokan akun apps akan aktif paling lambat 1 x 24 jam setelah pengisian form Create Apps, dan user bisa kembali melakukan reset password maksimal 1 x 24 jam setelah pengisian form Kelengkapan Data User. Selain itu, petugas SSC juga membantu follow up permohonan dari pemohon ke petugas Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital</p> <p>4. Petugas Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital memproses permohonan dan mengirimkan notifikasi ke email pemohon.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon membuka laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a> dengan <i>user</i> dan <i>password IPB User Accses</i></li><li>2. Pemohon mengajukan permohonan pembuatan/pengaktifan user apps IPB untuk akses internet dan reset password user apps IPB</li><li>3. Pemohon mengisi Topik Bantuan (<i>Help Topic</i>) dengan "Teknologi Informasi / Akun ID IPB, Email", mengisi Permasalahan dengan Pembuatan/Pengaktifan/Lupa User ID IPB, mengisi detail tiket dan mengunggah berkas persyaratan</li><li>4. Admin ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan, bila sudah lengkap maka Admin ISC akan memproses permohonan ke Admin DSITD</li><li>5. Bila belum lengkap maka, pemohon mengunggah kelengkapan berkas</li><li>6. Petugas ISC melayani pemohon sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Jika pemohon mengajukan pembuatan/pengaktifan user apps</li></ol></li></ol>	<p>3. Petugas SSC menginfokan akun apps akan aktif paling lambat 1 x 24 jam setelah pengisian form Create Apps, dan user bisa kembali melakukan reset password maksimal 1 x 24 jam setelah pengisian form Kelengkapan Data User. Selain itu, petugas SSC juga membantu follow up permohonan dari pemohon ke petugas Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital</p> <p>4. Petugas Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital memproses permohonan dan mengirimkan notifikasi ke email pemohon.</p> <p>Pemohon datang ke Information and Service Centre (ISC)</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon datang ke Information Service Centre (ISC) mengajukan permohonan pembuatan/pengaktifan user apps IPB untuk akses internet dan reset password user apps IPB</li><li>2. Petugas ISC melayani pemohon sebagai berikut:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Jika pemohon mengajukan pembuatan/pengaktifan user apps IPB untuk akses internet maka diarahkan untuk mengisi form online di link <a href="http://bit.ly/CreateAppsIPB">http://bit.ly/CreateAppsIPB</a>.</li><li>b. Namun, jika pemohon lupa password dan username yang telah dimiliki, maka pemohon diarahkan untuk reset password dengan cara membuka halaman <a href="http://apps.ipb.ac.id">apps.ipb.ac.id</a> lalu pilih reset password atau link <a href="https://newaccounts.ipb.ac.id/resetpassword">https://newaccounts.ipb.ac.id/resetpassword</a>, isikan username atau NIM, lalu klik tombol reset password, maka proses reset selesai. Jika ada notifikasi "Mohon</li></ol></li></ol>
--	---	---

		<p>IPB untuk akses internet maka diarahkan untuk mengisi form online di link <a href="http://bit.ly/CreateAppsIPB">http://bit.ly/CreateAppsIPB</a>.</p> <p>b. Namun, jika pemohon lupa password dan username yang telah dimiliki, maka pemohon diarahkan untuk reset password dengan cara membuka halaman <a href="http://apps.ipb.ac.id">apps.ipb.ac.id</a> lalu pilih reset password atau link <a href="https://newaccounts.ipb.ac.id/resetpassword">https://newaccounts.ipb.ac.id/resetpassword</a>, isikan username atau NIM, lalu klik tombol reset password, maka proses reset selesai. Jika ada notifikasi “Mohon maaf, Anda tidak memiliki email valid yang terdaftar”, maka diarahkan untuk mengisi form di link <a href="http://bit.ly/KelengkapanDataUser">http://bit.ly/KelengkapanDataUser</a></p> <p>7. Petugas ISC menginfokan akun apps akan aktif paling lambat 1x24 jam setelah pengisian form Create Apps, dan user bisa kembali melakukan reset password maksimal 1x24 jam setelah pengisian form Kelengkapan Data User. Selain itu, petugas ISC juga membantu follow up permohonan dari pemohon ke petugas Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital.</p> <p>8. Petugas Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital memproses permohonan dan mengirimkan notifikasi ke email pemohon.</p> <p>9. Petugas DSITD menutup tiket pemohon di helpcenter</p>	<p>maaf, Anda tidak memiliki email valid yang terdaftar”, maka diarahkan untuk mengisi form di link <a href="http://bit.ly/KelengkapanDataUser">http://bit.ly/KelengkapanDataUser</a></p> <p>3. Petugas ISC menginfokan akun apps akan aktif paling lambat 1x24 jam setelah pengisian form Create Apps, dan user bisa kembali melakukan reset password maksimal 1x24 jam setelah pengisian form Kelengkapan Data User. Selain itu, petugas ISC juga membantu follow up permohonan dari pemohon ke petugas Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital.</p> <p>4. Petugas Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital memproses permohonan dan mengirimkan notifikasi ke email pemohon.</p> <p>5. Pemohon dapat mengakses akun apps nya</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pembuatan/Pengaktifan User ID IPB dapat diselesaikan maksimal dalam waktu 1 x 24 jam	Layanan Pembuatan/Pengaktifan User ID IPB dapat diselesaikan maksimal dalam waktu 1 x 24 jam
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pembuatan/Pengaktifan User ID IPB	Pembuatan/Pengaktifan User ID IPB
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>

2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber AC</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information and Service Centre</li> <li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li> <li>3. Satu Petugas Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital</li> <li>4. Satu orang Kasubdit</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information and Service Centre</li> <li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li> <li>3. Satu Petugas Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital</li> <li>4. Satu orang Kasubdit</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan user ID IPB</li> <li>2. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan melakukan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan user ID IPB</li> <li>2. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan melakukan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

13. Standar Pelayanan Pembuatan Translasi Ijazah/Transkrip Akhir

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pembuatan Translasi Ijazah/Transkrip Akhir</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mengisi Formulir Permohonan Translasi Ijazah/Transkrip 2. Fotokopi Ijazah dan Transkrip Bahasa Indonesia 3. Pasfoto terbaru ukuran 3x4 cm sebanyak 3 lembar 4. Judul tugas akhir dalam Bahasa Inggris yang sudah ditandatangani oleh Dosen Pembimbing/Ketua Departemen/Sekretaris Departemen/Komisi Pendidikan 5. Lembar pengesahan tugas akhir yang sudah ditandatangani oleh Dosen Pembimbing/Ketua Departemen/Sekretaris Departemen/Komisi Pendidikan
2.	Prosedur	<pre>           graph TD             A[1. Pemohon menyerahkan kelengkapan persyaratan] --&gt; B[2. Petugas Information Service Centre (ISC) menerima dan memeriksa berkas persyaratan]             B -- Tidak --&gt; B             B -- Ya --&gt; C[3. Petugas ISC mengisi buku monitoring]             C --&gt; D[4. Berkas permohonan diserahkan oleh ISC ke Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru (Dit.APPMB)]             D --&gt; E[5. Petugas Dit.APPMB/SPS pencetakan dan mengantarkan hasilnya ke ISC]           </pre>
<p>1. Pemohon menyerahkan kelengkapan persyaratan</p> <p>2. Petugas Information Service Centre (ISC) menerima dan memeriksa berkas persyaratan</p> <p>Tidak      Ya</p> <p>3. Petugas ISC mengisi buku monitoring</p> <p>4. Berkas permohonan diserahkan oleh ISC ke Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru (Dit.APPMB)</p> <p>5. Petugas Dit.APPMB/SPS pencetakan dan mengantarkan hasilnya ke ISC</p>		

		 <p>6. Pemohon mengambil translasi Ijazah/Transkrip ke ISC</p>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan kelengkapan persyaratan pembuatan translasi Ijazah/Transkrip akhir</li> <li>2. Petugas Information Service Centre (ISC) menerima dan memeriksa berkas persyaratan pembuatan translasi Ijazah/Transkrip.</li> <li>3. Petugas ISC mengisi buku monitoring translasi ijazah/transkrip dan memberikan formulir layanan kepada pemohon</li> <li>4. Berkas permohonan diserahkan oleh ISC ke Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru (Dit.APPMB).</li> <li>5. Petugas Dit.APPMB memproses pembuatan translasi Ijazah/Transkrip dan mengantarkan dokumen hasilnya ke ISC.</li> <li>6. Pemohon mengambil translasi Ijazah/Transkrip di ISC dengan membawa formulir layanan.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan translasi Ijazah/Transkrip dapat diselesaikan dalam waktu 15 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Translasi Ijazah/Transkrip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>3. Satu orang Kasubdit</li> <li>4. Satu orang manager on duty</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen Translasi Ijazah/Transkrip</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>



14. Standar Pelayanan Pemutakhiran Data Mahasiswa/Forlap Dikti

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pemutakhiran Data Mahasiswa/Forlap Dikti</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membawa fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) (bagi pemohon mahasiswa)</li> <li>2. Fotokopi ijazah dan transkrip akhir (bagi pemohon alumni)</li> <li>3. Melengkapi berkas:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir pelayanan</li> <li>b. Formulir permohonan surat keterangan</li> </ol> </li> <li>4. Surat keterangan data dapat diambil di Information Service Centre (ISC) 1 hari setelah permohonan surat disampaikan ke ISC.</li> <li>5. Pemohon mahasiswa mengisi formulir online <a href="http://bit.ly/datapddikti">bit.ly/datapddikti</a> menggunakan email pribadi dan melampirkan data pendukung:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan ijazah</li> <li>b. Scan transkrip nilai</li> <li>c. Scan Kartu Tanda penduduk (KTP)</li> <li>d. Scan Akte Kelahiran/Surat Keterangan Lahir</li> <li>e. Scan Kartu Keluarga</li> <li>f. Surat Keterangan perubahan data</li> </ol> </li> <li>1. Mahasiswa/alumni yang melakukan pemutakhiran data terkait: (1) Nama tidak tercantum di <a href="http://forlap.ristekdikti.go.id">forlap.ristekdikti.go.id</a> (2) Status tertulis “Aktif” setelah mahasiswa “Lulus” (3) Verifikasi ijazah online pada <a href="http://ijazah.ristekdikti.go.id">ijazah.ristekdikti.go.id</a> dipersilakan mengupload berkas apa saja untuk mengisi kolom surat keterangan perubahan dari Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru (Dit. APPMB).</li> </ol>

<p>2.</p>	<p>Prosedur</p>	<pre> graph TD     A[1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa hasil scan berkas pendukung data yang ingin diubah.] --&gt; B[2. Berkas dan kelengkapan diperiksa petugas ISC]     B -- Ya --&gt; C[3. Petugas ISC mengarahkan untuk membuka link: http://bit.ly/datapddikti]     B -- Tidak --&gt; D[Dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi]     C --&gt; E[4. Admin ICT IPB mengajukan proses perubahan ke Forlapdikti]     E --&gt; F[5. Data termutakhirkan]     D --&gt; A             </pre> <p>1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa hasil scan berkas pendukung data yang ingin diubah.</p> <p>2. Berkas dan kelengkapan diperiksa petugas ISC</p> <p>3. Petugas ISC mengarahkan untuk membuka link: <a href="http://bit.ly/datapddikti">http://bit.ly/datapddikti</a></p> <p>4. Admin ICT IPB mengajukan proses perubahan ke Forlapdikti</p> <p>5. Data termutakhirkan</p> <p>Dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi</p> <p>1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa hasil scan berkas pendukung data yang ingin diubah.                  2. Petugas ISC menerima dan memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan.                  3. Pemohon mengisi formulir online link: <a href="http://bit.ly/datapddikti">http://bit.ly/datapddikti</a> menggunakan email pribadi dan melampirkan data pendukung.                  4. Admin ICT IPB mengajukan proses perubahan ke Forlap Dikti.                  5. Data termutakhirkan.</p>
<p>3.</p>	<p>Jangka waktu penyelesaian</p>	<p>Layanan Pemutakhiran Data Mahasiswa/Forlap Dikti dapat diselesaikan dalam waktu maksimal 1 bulan terhitung sejak pengajuan formulir online.</p>
<p>4.</p>	<p>Biaya/tarif</p>	<p>Tidak dipungut biaya</p>
<p>5.</p>	<p>Produk pelayanan</p>	<p>Pemutakhiran Data Mahasiswa/Forlap Dikti</p>
<p>6.</p>	<p>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</p>	<p>Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a></p>

<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>3. Satu petugas ICT IPB</li> <li>4. Satu orang manager on duty</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan melakukan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

15. Standar Pelayanan Pendaftaran Kepesertaan BPJS Kolektif

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pendaftaran Kepesertaan BPJS Kolektif</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>Persyaratan Pendaftaran BPJS Kolektif adalah :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)</li> <li>b. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>c. Fotokopi Kartu Keluarga</li> <li>d. Mengisi Formulir Online di <a href="http://bit.ly/bpjsdaftar">bit.ly/bpjsdaftar</a> dan formulir offline di ISC</li> </ul> <p>Keterangan: Mahasiswa yang belum memiliki KTP bisa melampirkan surat keterangan pencatatan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah asal.</p>
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Pemohon mengisi formulir online bit.ly/bpjsdaftar dan membawa berkas kelengkapan ke Information Service Centre (ISC)] --&gt; B[2. Berkas dan kelengkapan diterima petugas ISC]     B -- Ya --&gt; C[3. Petugas ISC memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan]     B -- Tidak --&gt; D[Dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi]     D --&gt; A     C --&gt; E[4. Pemohon menerima formulir bukti pelayanan yang disahkan oleh petugas ISC]     E --&gt; F[ ]     </pre>

		<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">5. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK)</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">6. Ditmawa-PK memproses pendaftaran kepesertaan ke kantor BPJS.</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">7. Ditmawa-PK menyerahkan kartu BPJS kepada ISC</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">8. Pemohon mengambil Kartu BPJS di ISC</div> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengisi formulir online <a href="http://bit.ly/bpjsdaftar">bit.ly/bpjsdaftar</a> dan membawa berkas kelengkapan ke Information Service Centre (ISC).</li> <li>2. Berkas dan kelengkapan diterima petugas ISC</li> <li>3. Petugas ISC memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan</li> <li>4. Pemohon menerima formulir bukti pelayanan yang disahkan oleh petugas ISC</li> <li>5. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK)</li> <li>6. Ditmawa-PK memproses pendaftaran kepesertaan ke kantor BPJS.</li> <li>7. Ditmawa-PK menyerahkan kartu BPJS kepada ISC</li> <li>8. Pemohon mengambil Kartu BPJS di ISC</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pendaftaran kepesertaan BPJS kolektif dapat diselesaikan dalam waktu 1 bulan. Pengurusan BPJS Kolektif (Pendaftaran, Pembatalan dan Pengajuan Pengembalian Dana Iuran BPJS) dilaksanakan setiap tanggal 1-20 di setiap bulannya.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pendaftaran Kepesertaan BPJS Kolektif
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>

<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peraturan Rektor IPB No. 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Layanan Kemahasiswaan</li> <li>2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> <li>11. Dispenser</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum, Ditmawa-PK</li> <li>4. Satu Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>5. Satu orang Kasubdit Kesejahteraan Mahasiswa</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan melakukan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

16. Standar Pelayanan Pengajuan/Persetujuan Dana Kegiatan Kemahasiswaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pengajuan/Persetujuan Dana Kegiatan Kemahasiswaan</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di simak.ipb.ac.id</li> <li>2. Telah lunas pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) terakhir</li> <li>3. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/ Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU) /Sekolah Bisnis/ Sekolah Vokasi.</li> <li>4. Persyaratan Dokumen :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar, ditandatangani oleh :                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ketua Delegasi/Pengusul</li> <li>b. Wakil Dekan/Pembina Kemahasiswaan</li> </ol> </li> <li>2. Proposal dijilid dan dikumpulkan minimal sebanyak 3 eksemplar</li> <li>3. Lembar pengesahan dan Sistematika mengikuti format berikut :                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengajuan Proposal Bantuan Dana (Nasional) : <a href="http://bit.ly/Proposal2019">http://bit.ly/Proposal2019</a></li> <li>b. Persetujuan LPJ Bantuan Dana (Nasional): <a href="http://bit.ly/LPJNasional">http://bit.ly/LPJNasional</a></li> <li>c. Pengajuan Bantuan Dana Lomba Tingkat Internasional : <a href="http://bit.ly/TemplateInternational">http://bit.ly/TemplateInternational</a></li> </ol> </li> <li>4. Mengisi Formulir Online                   <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengajuan Dana Lomba Tingkat Nasional : <a href="http://bit.ly/KompetitifNasional">http://bit.ly/KompetitifNasional</a></li> <li>b. Pengajuan Dana Lomba Tingkat Internasional : <a href="http://bit.ly/InternationalFundingSupport">http://bit.ly/InternationalFundingSupport</a></li> <li>c. Persetujuan LPJ Kegiatan Lomba Nasional : <a href="http://bit.ly/LPJNasional">http://bit.ly/LPJNasional</a></li> <li>d. Persetujuan LPJ Kegiatan Internasional : <a href="http://bit.ly/InternationalActivityReport">http://bit.ly/InternationalActivityReport</a></li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>
2.	Prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">1. Pemohon membawa berkas permohonan ke (ISC)</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 60%;">2. Petugas SSC menerima berkas permohonan dan mengecek kelengkapan persyaratan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 30%; text-align: center;">Dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi</div> </div>

		<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">3. Wawancara/Konfirmasi Keikutsertaan Lomba oleh Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK)</div> <p style="text-align: center;">↓ 2 hari</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">4. Pemberian disposisi bantuan dana oleh Kasubdit PRPM</div> <p style="text-align: center;">↓ 2 hari</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">5. Persetujuan oleh Direktur Mawa-PK</div> <p style="text-align: center;">↓ 1 hari</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">6. Konfirmasi Persetujuan Dana ke Pengusul melalui email dan Pengajuan Dana ke PKU oleh Pegawai Ditmawa-PK</div> <p style="text-align: center;">↓ 7-14 Hari</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">7. Proses Pencairan Dana (Dana akan diberikan melalui Transfer ke Nomor Rekening Pemohon)</div> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa berkas permohonan ke ISC</li> <li>2. Petugas ISC menerima berkas permohonan dan mengecek kelengkapan</li> <li>3. Wawancara/Konfirmasi Keikutsertaan Lomba oleh Petugas Ditmawa-PK</li> <li>4. Pemberian disposisi bantuan dana oleh Kasubdit PRPM</li> <li>5. Persetujuan oleh Direktur Mawa-PK</li> <li>6. Konfirmasi Persetujuan Dana ke Pengusul melalui email dan Pengajuan Dana ke PKU oleh Pegawai Ditmawa-PK</li> <li>7. Proses Pencairan Dana (Dana akan diberikan melalui Transfer ke Nomor Rekening Pemohon)</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Persetujuan Pendanaan 7 Hari Kerja Pencairan dan Transfer Dana 14 Hari Kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pemberian Pendanaan dan Tanda Tangan pada Proposal
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id



<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server\Sistem Aplikasi</li> <li>4. Telepon</li> <li>5. Handphone</li> <li>6. Ruang tunggu nyaman</li> <li>7. Mesin antrian</li> <li>8. CCTV</li> <li>9. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>3. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum</li> <li>4. Satu orang Kasubdit Kesejahteraan Mahasiswa</li> <li>5. Satu orang manager on duty</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen surat izin akademik</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simawa.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

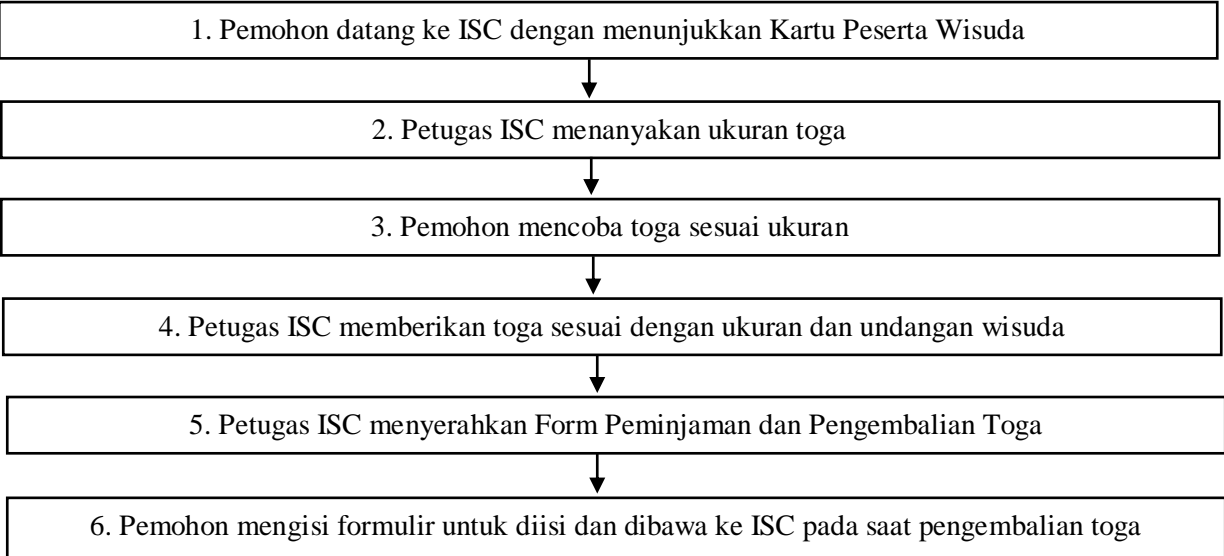
17. Standar Pelayanan Pengambilan Ijazah dan Transkrip

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pengambilan Ijazah dan Transkrip</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah mengembalikan toga (petugas mengecek pada rekapan tanda terima pengembalian toga)</li> <li>2. KTM atau surat kehilangan polisi</li> <li>3. Surat kuasa bermaterai 6.000 dan fotokopi KTP pengambil (bagi yang diwakilkan)</li> </ol>
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Pemohon datang ke ISC membawa persyaratan] --&gt; B[2. Petugas ISC memeriksa kelengkapan]     B -- Ya --&gt; C[3. Petugas ISC memproses permohonan tersebut dan memberikan Ijazah dan Transkrip]     B -- Tidak --&gt; A     C --&gt; D[4. Petugas ISC meminta kepada pemohon untuk memeriksa ijazah dan transkrip agar dipastikan tidak ada kesalahan]     D --&gt; E[5. Pemohon menandatangani bukti pengambilan ijazah dan transkrip]             </pre>
<p style="text-align: center;">5. Pemohon menandatangani bukti pengambilan ijazah dan transkrip</p>		

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC membawa persyaratan</li> <li>2. Petugas ISC memeriksa kelengkapan</li> <li>3. Petugas ISC memproses permohonan tersebut dan memberikan Ijazah dan Transkrip</li> <li>4. Petugas ISC meminta kepada pemohon untuk memeriksa ijazah dan transkrip agar dipastikan tidak ada kesalahan.</li> <li>5. Pemohon menandatangani bukti pengambilan ijazah dan transkrip</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pengambilan ijazah dan transkrip dapat diselesaikan saat itu juga.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengambilan Ijazah dan Transkrip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan

5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li><li>2. Dua Petugas Direktorat Administasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li><li>3. Satu orang manager on duty</li><li>4. Satu orang Kasubdit</li></ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tepat waktu</li><li>2. Akurat</li><li>3. Keramahan</li><li>4. Solutif</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan dokumen</li><li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id).</li><li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>

18. Standar Pelayanan Pengambilan Toga dan Undangan Wisuda

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pengambilan Toga dan Undangan Wisuda</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Peserta Wisuda
2.	Prosedur	 <pre> graph TD     A[1. Pemohon datang ke ISC dengan menunjukkan Kartu Peserta Wisuda] --&gt; B[2. Petugas ISC menanyakan ukuran toga]     B --&gt; C[3. Pemohon mencoba toga sesuai ukuran]     C --&gt; D[4. Petugas ISC memberikan toga sesuai dengan ukuran dan undangan wisuda]     D --&gt; E[5. Petugas ISC menyerahkan Form Peminjaman dan Pengembalian Toga]     E --&gt; F[6. Pemohon mengisi formulir untuk diisi dan dibawa ke ISC pada saat pengembalian toga]             </pre> <p>1. Pemohon datang ke ISC dengan menunjukkan Kartu Peserta Wisuda.                  2. Petugas ISC menanyakan ukuran toga                  3. Pemohon mencoba toga sesuai ukuran.                  4. Petugas ISC memberikan toga sesuai dengan ukuran dan undangan wisuda                  5. Petugas ISC menyerahkan Formulir Peminjaman dan Pengembalian Toga                  6. Pemohon mengisi formulir peminjaman toga dengan membubuhkan tanda tangan dan tanggal toga di pinjam</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pengambilan toga dan undangan wisuda diselesaikan langsung saat pelayanan di ISC
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5.	Produk pelayanan	Pengambilan Toga dan Undangan Wisuda
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server 4. Sistem Aplikasi 5. Telepon 6. Handphone 7. Ruang tunggu nyaman 8. Mesin antrian 9. CCTV 10. Ruang Ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Tujuh orang Petugas <i>Information Service Centre</i> 2. Satu orang manager on duty 3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru 4. Satu orang Kasubdit
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan barang dan dokumen 2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id). 3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i> , serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i> . 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.

19. Standar Pelayanan Pengambilan Toga

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pengembalian Toga</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Toga beserta kelengkapannya 2. Formulir peminjaman dan pengembalian toga
2.	Prosedur	<pre>                     graph TD                         A[1. Pemohon datang ke ISC dengan menyerahkan toga beserta kelengkapannya dan formulir peminjaman toga kepada petugas] --&gt; B[2. Petugas ISC memeriksa toga dan kelengkapannya]                         B --&gt; C[3. Apabila toga sudah dicek kelengkapannya ataupun wisudawan/wati sudah membayar denda jika ada kerusakan atau kehilangan item pada toga, petugas ISC akan menulis tanggal pengembalian toga pada formulir peminjaman dan pengembalian toga. Formulir tersebut diserahkan kembali ke wisudawan/wati, untuk pengambilan ijazah dan transkrip]                         C --&gt; D[4. Wisudawan/wati mengisi buku monitoring pengembalian toga]                     </pre> <p>1. Pemohon datang ke ISC dengan menyerahkan toga beserta kelengkapannya dan formulir peminjaman toga kepada petugas</p> <p>2. Petugas ISC memeriksa toga dan kelengkapannya</p> <p>3. Apabila toga sudah dicek kelengkapannya ataupun wisudawan/wati sudah membayar denda jika ada kerusakan atau kehilangan item pada toga, petugas ISC akan menulis tanggal pengembalian toga pada formulir peminjaman dan pengembalian toga. Formulir tersebut diserahkan kembali ke wisudawan/wati, untuk pengambilan ijazah dan transkrip</p> <p>4. Wisudawan/wati mengisi buku monitoring pengembalian toga</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wisudawan/wati datang ke ISC dengan membawa toga berikut formulir peminjaman toga.</li> <li>2. Petugas ISC memeriksa baju toga dan kelengkapan toga (topi, selendang (untuk S1/S2) dan <i>hood</i> (untuk S3). Apabila ada kerusakan dan kehilangan item maka wisudawan/wati wajib membayar denda sesuai ketentuan yang berlaku.</li> <li>3. Apabila toga sudah dicek kelengkapannya ataupun wisudawan/wati sudah membayar denda jika ada kerusakan atau kehilangan item pada toga, petugas ISC akan menulis tanggal pengembalian toga pada formulir peminjaman toga. Formulir tersebut diserahkan kembali ke wisudawan/wati sebagai salah satu persyaratan untuk pengambilan ijazah.</li> <li>4. Wisudawan/wati mengisi buku monitoring pengembalian toga sebagai tanda bukti bahwa toga telah dikembalikan.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pengembalian toga diselesaikan langsung saat pelayanan di ISC
4.	Biaya/tarif	<p>Tidak dipungut biaya tetapi terdapat denda yang wajib dibayarkan apabila terjadi kerusakan atau kehilangan pada item toga yang telah dipinjam, dengan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kerusakan/kehilangan topi : Rp 50.000,-</li> <li>2. Kerusakan/kehilangan selendang (S1/S2) : Rp 50.000,-</li> <li>3. Kerusakan/kehilangan hood (S3) : Rp 200.000,-</li> <li>4. Kerusakan/kehilangan tas toga : Rp 50.000,-</li> <li>5. Kerusakan/kehilangan baju toga (S1/ S2) : Rp 175.000,-</li> <li>6. Kerusakan/kehilangan baju toga (S3) : Rp 1.000.000,-</li> </ol>
5.	Produk pelayanan	Pengembalian Toga
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"><li>4. Sistem Aplikasi</li><li>5. Telepon</li><li>6. Handphone</li><li>7. Ruang tunggu nyaman</li><li>8. Mesin antrian</li><li>9. CCTV</li><li>10. Ruang Ber AC</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li><li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tujuh orang Petugas <i>Information Service Centre</i></li><li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li><li>3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li><li>4. Satu orang Kasubdit</li></ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tepat waktu</li><li>2. Akurat</li><li>3. Keramahan</li><li>4. Solutif</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan barang dan dokumen</li><li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id).</li><li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>

20. Standar Pelayanan Pengesahan (Legalisir) Ijazah/Transkrip Sekolah Pascasarjana

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pengesahan (Legalisir) Ijazah/Transkrip Sekolah Pascasarjana</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdaftar sebagai mahasiswa aktif/alumni</li> <li>2. Melampirkan fotocopy ijazah/transkrip yang akan dilegalisasi (maksimum 10 lembar)</li> <li>3. Melampirkan ijazah/transkrip asli</li> <li>4. Melampirkan form permohonan legalisasi ijazah/transkrip yang sudah diisi, form dapat diunduh di <a href="http://pasca.ipb.ac.id/formulir-akademik-2/">http://pasca.ipb.ac.id/formulir-akademik-2/</a></li> </ol>
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Pemohon menyerahkan berkas lengkap sesuai persyaratan ke Information Service Centre (ISC)] --&gt; B[2. Petugas ISC menerima dan memeriksa kelengkapan berkas]     B -- Ya --&gt; C[3. Pemohon menerima formulir bukti pelayanan yang sudah diisi dan ditandatangani petugas ISC]     B -- Tidak --&gt; D[Dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi]     D --&gt; A     C --&gt; E[4. Petugas Sekolah Pascasarjana menerima berkas persyaratan pengesahan (legalisir) ijazah/transkrip dari ISC]     E --&gt; End[...]             </pre>

		<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">5. Petugas Sekolah Pascasarjana memeriksa keabsahan ijazah/transkrip</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">6. Petugas memproses legalisasi ijazah/transkrip dan mengirim ke ISC</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">7. Pemohon mengambil hasil legalisir ijazah/transkrip di ISC</div> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melengkapi persyaratan pengesahan (legalisir) ijazah/transkrip.</li> <li>2. Petugas ISC menerima persyaratan permohonan legalisir ijazah/transkrip dari pemohon.</li> <li>3. Petugas ISC memeriksa kelengkapan dan kesesuaian data pemohon dengan ijazah/transkrip asli yang bersangkutan.</li> <li>4. Petugas ISC memberikan berkas permohonan ke petugas Sekolah Pascasarjana.</li> <li>5. Petugas Sekolah Pascasarjana memverifikasi kesesuaian fotokopi ijazah/transkrip sesuai dengan dokumen yang ada di Sekolah Pascasarjana</li> <li>6. Apabila terdapat ketidaksesuaian dengan dokumen yang ada di Sekolah Pascasarjana, petugas tidak akan memprosesnya, apabila sudah sesuai petugas akan memproses lebih lanjut.</li> <li>7. Petugas memproses legalisir ijazah/transkrip (paraf Kasubag Akademik, tanda tangan Dekan/Wakil Dekan Sekolah Pascasarjana dan stempel).</li> <li>8. Petugas mencatat dan agenda surat keluar dan buku kendali untuk selanjutnya dokumen dikirim ke ISC.</li> <li>9. Pemohon mengambil hasil legalisir di ISC.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pengesahan (Legalisir) Ijazah/Transkrip dapat diselesaikan dalam waktu 7 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengesahan (Legalisir) Ijazah/Transkrip Akhir
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id

<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Dua petugas Sekolah Pascasarjana</li> <li>3. Satu orang Kasubag bagian Akademik</li> <li>4. Satu orang manager on duty</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

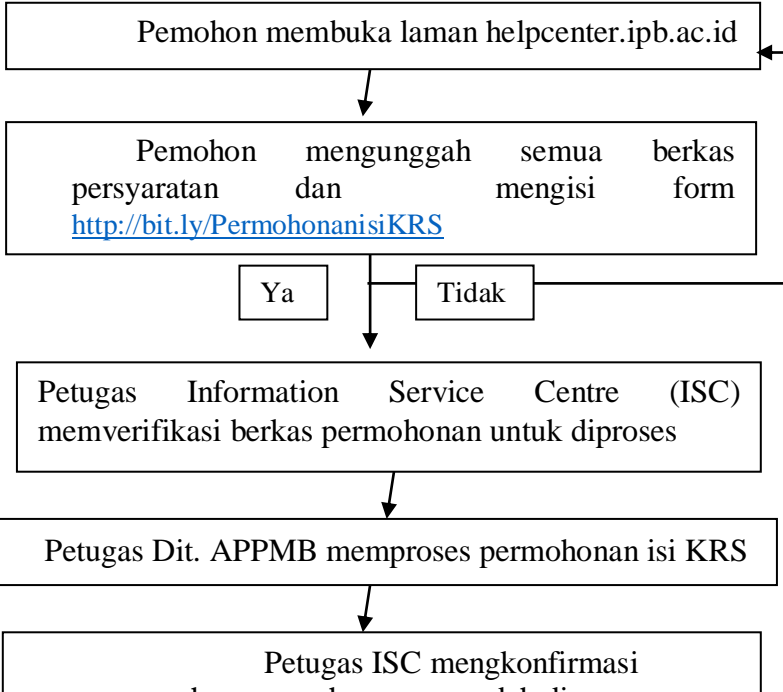
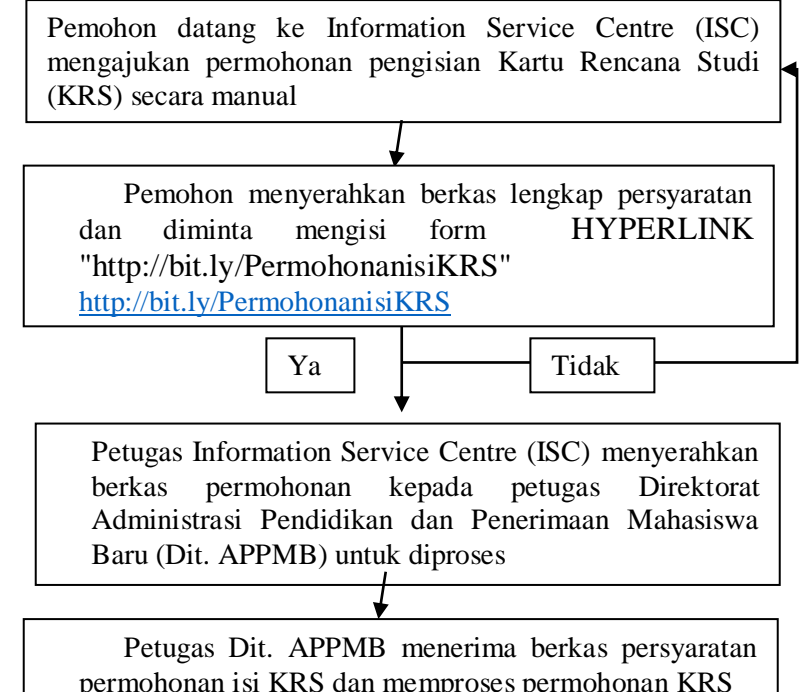
21. Standar Pelayanan Perbaikan Biodata di Sistem Informasi Akademik (SIMAK)

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
<b>Perbaikan Biodata di Sistem Informasi Akademik (SIMAK)</b>			
<b>a. Service Delivery</b>			
		ONLINE	OFFLINE
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa aktif dengan mengunggah file scan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)</li> <li>Mengunggah file scan berkas pendukung sesuai informasi biodata yang ingin diubah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa aktif dengan menunjukkan KTM</li> <li>Membawa <i>fotokopi</i> berkas pendukung sesuai biodata yang ingin diubah</li> </ol>
2.	Prosedur	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">1. Pemohon membuka laman helpcenter.ipb.ac.id dengan mengajukan pilihan layanan perubahan biodata dengan mengunggah file scan KTM dan berkas pendukung informasi biodata yang ingin diubah</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">2. Petugas ISC memverifikasi berkas yang diunggah dan merevisi biodata di SIMAK</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">3. Pemohon mengecek kembali hasil perbaikan biodata diri di SIMAK</div> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon membuka laman ISC.ipb.ac.id dengan mengajukan pilihan layanan perubahan biodata dengan mengunggah file scan KTM dan berkas pendukung informasi biodata yang ingin diubah.</li> </ol>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">1. Pemohon datang ke Information Service Centre (ISC) dengan membawa fotokopi berkas pendukung sesuai biodata yang ingin diubah</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">2. Petugas ISC memverifikasi berkas yang diunggah dan merevisi biodata di SIMAK</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">3. Petugas ISC memverifikasi berkas yang diunggah dan merevisi biodata di SIMAK</div> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon datang ke Information Service Centre (ISC) dengan membawa fotocopy berkas pendukung sesuai biodata yang ingin diubah</li> <li>Petugas ISC merevisi biodata di SIMAK</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas ISC memverifikasi berkas yang diunggah dan merevisi biodata di SIMAK</li> <li>3. Pemohon mengecek kembali hasil perbaikan biodata diri di SIMAK</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Pemohon mengecek kembali hasil perbaikan biodata diri di SIMAK</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Perbaikan Biodata di Sistem Informasi Akademik (SIMAK) dapat diselesaikan dalam 1 hari	Perbaikan Biodata di Sistem Informasi Akademik (SIMAK) dapat diselesaikan dalam 1 hari
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Perbaikan Biodata di Sistem Informasi Akademik (SIMAK)	Perbaikan Biodata di Sistem Informasi Akademik (SIMAK)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>2. Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>

4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang Kasubdit</li> <li>3. Satu orang manager on duty</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang Kasubdit</li> <li>3. Satu orang manager on duty</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan data dan dokumen</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (SIMAK.ipb.ac.id).</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan data dan dokumen</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (SIMAK.ipb.ac.id).</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

22. Standar Pelayanan Permohonan Isi KRS Online (Di Luar Jadwal Periode yang Ditetapkan)

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
<b>Permohonan Isi KRS Online (Di Luar Jadwal Periode yang Ditetapkan)</b>			
<b>a.</b>	<b>Service Delivery</b>	<b>Online</b>	<b>Offline</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di <a href="http://simak.ipb.ac.id">simak.ipb.ac.id</a></li> <li>2. Soft File surat pengantar dari departemen perihal kelalaian pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) serta diberi keterangan kode dan mata kuliah yang diambil di semester berjalan</li> <li>3. Softfile bukti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) khususnya semester yang berjalan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di <a href="http://simak.ipb.ac.id">simak.ipb.ac.id</a></li> <li>2. Surat pengantar dari departemen perihal kelalaian pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) serta diberi keterangan kode dan mata kuliah yang diambil di semester berjalan.</li> <li>3. Fotokopi bukti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)</li> </ol>
2.	Prosedur	 <pre> graph TD     A[Pemohon membuka laman helpcenter.ipb.ac.id] --&gt; B[Pemohon mengunggah semua berkas persyaratan dan mengisi form <a href="http://bit.ly/PermohonanisiKRS">http://bit.ly/PermohonanisiKRS</a>]     B -- Ya --&gt; C[Petugas Information Service Centre (ISC) memverifikasi berkas permohonan untuk diproses]     B -- Tidak --&gt; A     C --&gt; D[Petugas Dit. APPMB memproses permohonan isi KRS]     D --&gt; E[Petugas ISC mengkonfirmasi pemohon permohonannya sudah diproses]             </pre>	 <pre> graph TD     A[Pemohon datang ke Information Service Centre (ISC) mengajukan permohonan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) secara manual] --&gt; B[Pemohon menyerahkan berkas lengkap persyaratan dan diminta mengisi form HYPERLINK "<a href="http://bit.ly/PermohonanisiKRS">http://bit.ly/PermohonanisiKRS</a>" ]     B -- Ya --&gt; C[Petugas Information Service Centre (ISC) menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru (Dit. APPMB) untuk diproses]     B -- Tidak --&gt; A     C --&gt; D[Petugas Dit. APPMB menerima berkas persyaratan permohonan isi KRS dan memproses permohonan KRS]     D --&gt; E[Petugas ISC mengkonfirmasi pemohon permohonannya sudah diproses]             </pre>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon membuka laman helpcenter.ipb.ac.id dengan <i>user</i> dan <i>password</i> IPB <i>User Acces</i></li> <li>b. Pemohon mengisi Topik Bantuan (<i>Help Topic</i>) dengan “Proses dan Info Pendidikan / KRS Mahasiswa”, mengisi Permasalahan dengan Permohonan Isi KRS, mengisi detail tiket, mengunggah berkas persyaratan dan mengisi form <a href="http://bit.ly/PermohonanisiKRS">http://bit.ly/PermohonanisiKRS</a></li> <li>c. Admin ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan, bila sudah lengkap maka Admin ISC akan memproses permohonan ke Admin Dit. APPMB.</li> <li>d. Bila belum lengkap maka pemohon mengunggah kelengkapan berkas.</li> <li>e. Petugas Dit. APPMB memproses permohonan isi KRS</li> <li>f. Petugas ISC mengkonfirmasi pemohon permohonannya sudah diproses, lalu menutup tiket tersebut</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Information Service Centre (ISC) mengajukan permohonan pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) secara manual</li> <li>2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap persyaratan dan diminta mengisi form <a href="http://bit.ly/PermohonanisiKRS">HYPERLINK http://bit.ly/PermohonanisiKRS</a></li> <li>3. Petugas Information Service Centre (ISC) menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru (DitAPPMB) untuk diproses</li> <li>4. Petugas DitAPPMB menerima berkas persyaratan permohonan isi KRS dan memproses permohonan isi KRS</li> <li>5. Petugas ISC mengkonfirmasi pemohon permohonannya sudah diproses</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan permohonan isi KRS selesai maksimal dalam waktu 2 hari kerja	Layanan permohonan isi KRS selesai maksimal dalam waktu 2 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Permohonan isi KRS (Di Luar Periode yang Ditetapkan)	Permohonan isi KRS (Di Luar Periode yang Ditetapkan)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>1. Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>b. Satu orang <i>manager on duty</i></li> <li>c. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>d. Satu orang Kasubdit Perencanaan dan Informasi Pendidikan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu orang Kasubdit Perencanaan dan Informasi Pendidikan</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan data</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan data</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

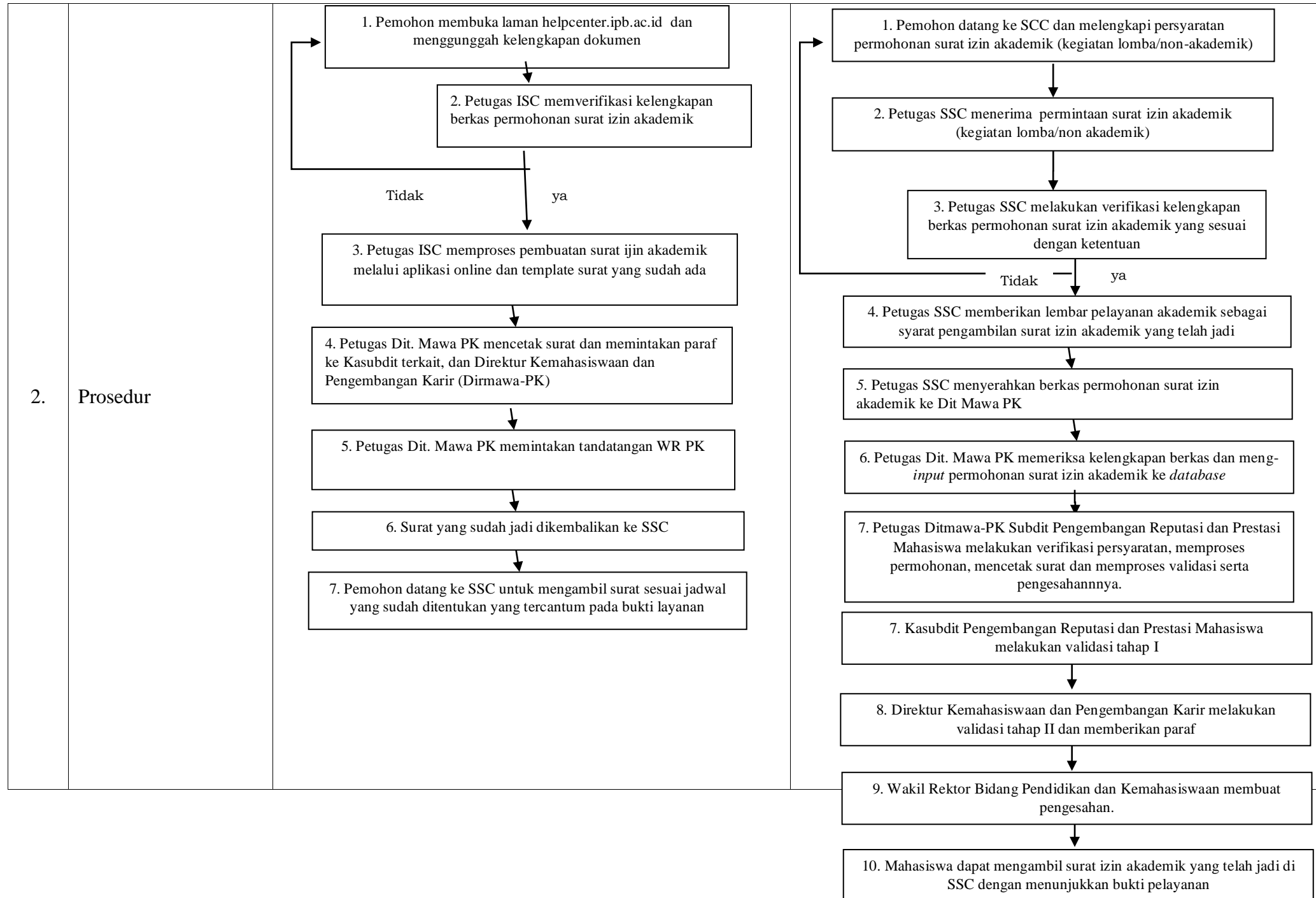
23. Pelayanan Permohonan Legalisir Sertifikat Akreditasi Program Studi/Institusi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Permohonan Legalisir Sertifikat Akreditasi Program Studi / Institusi</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa Aktif/Alumni 2. Melampirkan Fotokopi Sertifikat Akreditasi Program Studi yang dapat diunduh di <a href="http://kmmai.ipb.ac.id/">http://kmmai.ipb.ac.id/</a>
2.	Prosedur	<pre>                     graph TD                         A[1. Pemohon menyerahkan berkas lengkap sesuai persyaratan ke ISC] --&gt; B[2. Petugas ISC memeriksa kelengkapan berkas]                         B -- Ya --&gt; C[3. Pemohon menerima form bukti pelayanan yang sudah diisi dan ditandatangani petugas ISC]                         B -- Tidak --&gt; D[Dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi]                         D --&gt; A                         C --&gt; E[4. Petugas ISC memproses Salinan Akreditasi Program Studi dengan memberikan stempel pengesahan]                         E --&gt; F[5. Pemohon mengambil Salinan Sertifikat yang telah dilegalisir di ISC]                     </pre> <p>1. Pemohon menyerahkan berkas lengkap sesuai persyaratan ke ISC</p> <p>2. Petugas ISC memeriksa kelengkapan berkas</p> <p>3. Pemohon menerima form bukti pelayanan yang sudah diisi dan ditandatangani petugas ISC</p> <p>4. Petugas ISC memproses Salinan Akreditasi Program Studi dengan memberikan stempel pengesahan</p> <p>5. Pemohon mengambil Salinan Sertifikat yang telah dilegalisir di ISC</p> <p>1. Pemohon menyerahkan berkas lengkap sesuai persyaratan ke ISC</p> <p>2. Petugas ISC memeriksa kelengkapan berkas.</p> <p>3. Pemohon menerima formulir bukti pelayanan yang sudah diisi dan ditandatangani petugas ISC.</p> <p>4. Petugas ISC memproses legalisir Akreditasi Program Studi dengan memberikan stempel pengesahan.</p>

		5. Pemohon mengambil sertifikat yang telah dilegalisir di ISC.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Permohonan Salinan Sertifikat Akreditasi Program Studi selesai dilaksanakan 1 hari
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Permohonan Salinan Sertifikat Akreditasi Program Studi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

24. Standar Pelayanan Permohonan Surat Izin Akademik (Lomba/Kegiatan/ Non Beasiswa)

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
<b>Permohonan Surat Izin Akademik (Lomba/Kegiatan/Non Beasiswa)</b>			
<b>1. Service Delivery</b>			
		ONLINE	OFFLINE
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di simak.ipb.ac.id</li> <li>2. Mengunggah bukti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) terakhir.</li> <li>3. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/ Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU) /Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi.</li> <li>4. Mengisi dan mengunggah formulir izin akademik yang dapat diperoleh di ISC atau mengunduh di kemahasiswaan.ipb.ac.id.</li> <li>5. Mengunggah form persetujuan ijin Akademik yang ditandatangani oleh Direktur PPKU/Ketua Departemen/Komisi Kemahasiswaan.</li> <li>6. Mengunggah surat pendukung pengajuan izin akademik seperti: surat keterangan mengikuti lomba maupun surat keterangan mengikuti kegiatan lainnya yang berisi tanggal acara dan nama mahasiswa yang bersangkutan seperti, Term of Reference (TOR), <i>Letter of Invitation</i>, dan lain-lain.</li> <li>7. Mengunggah surat pengantar sesuai dengan format persetujuan izin akademik (untuk pembuatan surat yang lebih dari satu orang mahasiswa) ditandatangani oleh wakil dekan atau ketua departemen atau komisi kemahasiswaan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di simak.ipb.ac.id</li> <li>2. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU)/Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi.</li> <li>3. Membawa berkas kelengkapan sebagai berikut :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) terakhir.</li> <li>2. Formulir izin akademik yang dapat diperoleh di ISC atau mengunduh kemahasiswaan.ipb.ac.id</li> <li>3. Form persetujuan ijin Akademik ditandatangani oleh Direktur PPKU/Ketua Departemen/Komisi Kemahasiswaan.</li> <li>4. Surat pendukung pengajuan izin akademik seperti: surat keterangan mengikuti lomba maupun surat keterangan mengikuti kegiatan lainnya yang berisi tanggal acara dan nama mahasiswa yang bersangkutan seperti, Term of Reference (TOR), <i>Letter of Invitation</i>, dan lain-lain.</li> <li>5. Surat pengantar sesuai dengan format persetujuan izin akademik (untuk pembuatan surat yang lebih dari satu orang mahasiswa) ditandatangani oleh wakil dekan atau ketua departemen atau komisi kemahasiswaan.</li> </ol> </li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membuka laman helpcenter.ipb.ac.id dengan memilih topik bantuan Admin Kemahasiswaan Ormawa dan mengunggah kelengkapan dokumen</li> <li>2. Petugas ISC memverifikasi kelengkapan berkas permohonan surat izin akademik</li> <li>3. Jika sudah lengkap petugas ISC meneruskan tiket pengajuan tersebut kepada petugas Dit.mawa PK</li> <li>4. Petugas Dit. Mawa PK mencetak surat dan memintakan paraf ke Kasubdit terkait, dan Direktur Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Dirmawa-PK)</li> <li>5. Petugas Dit. Mawa PK memintakan tanda tangan Wakil Rektor Bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan</li> <li>6. Surat yang sudah jadi discan dan diupload kembali ke tiket pengajuan oleh petugas Dit.mawa PK</li> <li>7. Mahasiswa mendownload surat yang telah selesai tersebut pada laman helpcenter.ipb.ac.id (di tiket pengajuannya)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa datang ke ISC dengan membawa berkas permohonan surat izin akademik yang sudah lengkap.</li> <li>2. Petugas ISC memeriksa kelengkapan berkas dan kesesuaian berkas Mahasiswa mengisi lembar bukti pelayanan di ISC.</li> <li>3. Petugas ISC memberikan satu bukti pelayanan untuk mahasiswa sebagai syarat pengambilan surat izin akademik selanjutnya.</li> <li>4. ISC menyerahkan berkas ke Ditmawa PK</li> <li>5. Berkas diterima oleh Dit.mawa PK dan memeriksa kelengkapannya oleh petugas di Dit Mawa PK.</li> <li>6. Petugas Dit Mawa PK Subdit Pengembangan Reputasi dan Prestasi Mahasiswa melakukan verifikasi persyaratan, memproses permohonan, mencetak surat dan memproses validasi serta pengesahannya.</li> <li>7. Kasubdit Pengembangan Reputasi dan Prestasi Mahasiswa melakukan validasi tahap I.</li> <li>8. Direktur Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir melakukan validasi tahap II dan memberikan paraf</li> <li>9. Wakil Rektor Bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan membuat pengesahan (menandatangani surat tsb)</li> <li>10. Surat yang telah selesai diproses dan ditandatangani oleh Wakil Rektor Bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan diserahkan oleh petugas Dit.mawa PK ke ISC</li> <li>11. Mahasiswa mengambil surat izin akademik di ISC dengan membawa formulir pelayanan ISC</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan permohonan surat izin akademik dapat diselesaikan pada waktu 5 hari kerja	Layanan permohonan surat izin akademik dapat diselesaikan pada waktu 5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Cetak Surat Izin Akademik (Lomba/ Kegiatan/ Non Beasiswa)	Surat Izin Akademik (Lomba/ Kegiatan / Non Beasiswa)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id

<b>2. Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Rektor IPB No. 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Layanan Kemahasiswaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>4. Peraturan Rektor IPB No. 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Layanan Kemahasiswaan</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. <i>Manager of duty</i></li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum</li> <li>5. Satu orang Kasubdit Pembinaan Karakter dan Kasubdit Pengembangan Reputasi dan Prestasi Mahasiswa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. <i>Manager of duty</i></li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum</li> <li>5. Satu orang Kasubdit Pembinaan Karakter dan Kasubdit Pengembangan Reputasi dan Prestasi Mahasiswa</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen surat izin akademik</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan melakukan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen surat izin akademik</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan melakukan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>



8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>
----	------------------	---	---

25. Standar Pelayanan Persetujuan Legalisasi Proposal Kegiatan/Sponsorship

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Persetujuan Legalisasi Proposal Kegiatan/Sponsorship</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar ditandatangani oleh :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ketua Delegasi/Pengusul</li> <li>b. Wakil Dekan/Pembina Kemahasiswaan</li> </ol> </li> <li>2. Daftar Sponsor tujuan</li> <li>3. Proposal Sponsorship :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mencantumkan <b>No. Rek BNI 138580960</b> a.n <b>IPB-PTNBH</b> dan NPWP <b>02.269.140.6-434.000</b></li> <li>b. Proposal dijilid dan diperbanyak sejumlah tujuan proposal ditambah 1 proposal untuk arsip Ditmawa- PK</li> </ol> </li> <li>4. Lembar pengesahan proposal dengan kolom tandatangan untuk :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ketua Delegasi/Pengusul</li> <li>b. Pembina Kemahasiswaan/Dosen Pembimbing</li> <li>c. Wakil Dekan (untuk Lembaga Kemahasiswaan Fakultas dan Departemen)</li> <li>d. Direktur Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> </ol> </li> <li>5. Mengirimkan soft file proposal dalam bentuk Ms. Word atau pdf ke : <a href="mailto:ditmawapk@apps.ipb.ac.id">ditmawapk@apps.ipb.ac.id</a></li> </ol>
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Pemohon menyerahkan berkas lengkap sesuai persyaratan ke Information Service Centre (ISC)] --&gt; B[2. Berkas dan kelengkapan diperiksa petugas ISC]     B -- Ya --&gt; C[3. Pemohon menerima form bukti pelayanan yang disahkan oleh petugas]     B -- Tidak --&gt; D[Dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi]     D --&gt; A     C --&gt; E[ ]     style E fill:none,stroke:none   </pre>

		<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">4. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK)</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">5. Petugas Ditmawa-PK memintakan paraf dari Kasubdit terkait dan tandatangan Direktur Mawa-PK</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">6. Proposal yang sudah selesai disahkan dikembalikan ke ISC</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">7. Pemohon mengambil proposal di ISC</div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas lengkap sesuai persyaratan ke ISC.</li> <li>2. Berkas dan kelengkapan diperiksa petugas ISC.</li> <li>3. Pemohon menerima form bukti pelayanan yang disahkan oleh petugas.</li> <li>4. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Ditmawa-PK</li> <li>5. Petugas Ditmawa-PK memintakan paraf dari Kasubdit terkait dan tandatangan Direktur Mawa-PK</li> <li>6. Proposal yang sudah selesai disahkan dikembalikan ke ISC</li> <li>7. Pemohon mengambil proposal di ISC</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan dapat diselesaikan pada waktu 5 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Legalisasi Proposal Kegiatan/Sponsorship
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang –Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> <li>11. Dispenser</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum</li> <li>5. Dua orang Kasubdit Pembinaan Karakter dan Kasubdit Pengembangan Reputasi dan Prestasi Mahasiswa</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen proposal</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

26. Standar Pelayanan Persetujuan Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Persetujuan Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan</b>		
<b>1. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di simak.ipb.ac.id</li> <li>2. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU)/Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi</li> <li>3. Surat pengantar sesuai dengan format persetujuan Sertifikat Kegiatan ditandatangani oleh:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wakil Dekan (Forum Wacana, BEM Fakultas/Sekolah dan Himpro)</li> <li>2. Pembina (untuk BEM/DPM/MPM KM, UKM dan Komunitas)</li> </ol> </li> <li>4. Membawa sertifikat yang harus ditandatangani</li> </ol>
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Pemohon membawa berkas lengkap sesuai persyaratan ke Information Service Centre (ISC)] --&gt; B[2. Berkas dan kelengkapan diterima petugas ISC]     B -- Ya --&gt; C[3. Petugas SSC memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan]     B -- Tidak --&gt; D[Dikembalikan pada pemohon untuk dilengkapi]     D --&gt; A     C --&gt; E[4. Pemohon menerima form bukti pelayanan yang disahkan oleh petugas ISC]     E --&gt; F[5. Petugas SSC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK)]     F --&gt; G[6. Petugas Ditmawa-PK memintakan paraf dari Kasubdit terkait dan tanda tangan Pimpinan]           </pre>

		<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[7. Sertifikat yang sudah selesai disahkan dikembalikan ke ISC] --&gt; B[8. Pemohon mengambil sertifikat di iSC]             </pre> </div> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa berkas lengkap sesuai persyaratan ke ISC.</li> <li>2. Berkas dan kelengkapan diterima petugas Information ISC.</li> <li>3. Petugas ISC memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan.</li> <li>4. Pemohon menerima form bukti pelayanan yang disahkan oleh petugas.</li> <li>5. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Ditmawa-PK.</li> <li>6. Petugas Ditmawa-PK memintakan paraf dari Kasubdit terkait dan tanda tangan Pimpinan.</li> <li>7. Sertifikat yang sudah selesai disahkan dikembalikan ke ISC.</li> <li>8. Pemohon mengambil sertifikat di ISC.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Persetujuan Sertifikat Kegiatan dapat diselesaikan dalam waktu : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. &lt;100 eksemplar : 3 hari kerja.</li> <li>2. 100 - 1000 eksemplar dan/atau tandatangan WR PK : 5 hari kerja</li> <li>3. &gt; 1000 eksemplar : 7 hari kerja</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>2. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Rektor IPB No. 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Layanan Kemahasiswaan
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> <li>11. Dispenser</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Internal
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum</li> <li>5. Satu orang Kasubdit</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

27. Standar Pelayanan Permohonan Persetujuan Surat Keterangan Proposal Kegiatan Kemahasiswaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Permohonan Persetujuan Surat Keterangan Proposal Kegiatan Kemahasiswaan</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di simak.ipb.ac.id</li> <li>2. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU)/Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi</li> <li>3. Surat keterangan/undangan untuk mengikuti kegiatan pembinaan <i>soft skill</i>/seleksi/kegiatan kemahasiswaan dari sumber yang sah (dapat dipertanggungjawabkan) dari panitia kegiatan.</li> <li>4. Dokumen Surat keterangan untuk Sponsorship:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan dari Ormawa sesuai dengan format lampiran daftar sponsorship yang ditandatangani oleh Wakil Dekan (Forum Wacana, BEM Fakultas/Sekolah dan Himpro) dan Pembina (untuk BEM/DPM/MPM KM, UKM dan Komunitas).</li> <li>b. Surat permohonan pengantar dari individu ditandatangani oleh Wakil Dekan Fakultas/Sekolah</li> <li>c. Membawa dokumen pendukung (daftar sponsorship, proposal kegiatan dan lain-lain)</li> </ol> </li> <li>5. Dokumen Surat keterangan mengikuti kegiatan: Surat permohonan dari Ormawa sesuai dengan format lampiran daftar sponsorship yang ditandatangani oleh Wakil Dekan (Forum Wacana, BEM Fakultas/Sekolah dan Himpro) dan Pembina (untuk BEM/DPM/MPM KM, UKM dan Komunitas).</li> <li>6. Membawa fotokopi undangan dari penyelenggara</li> </ol>
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Pemohon membawa surat keterangan yang sudah ditandatangani oleh dekan/ wakil dekan/pembina UKM, berserta TOR kegiatan, list undangan nama dan susunan acara] --&gt; B[2. Berkas dan kelengkapan diperiksa petugas Information Service Centre (ISC)]     B -- Ya --&gt; C[3. Pemohon menerima form bukti pelayanan yang disahkan oleh petugas.]     B -- Tidak --&gt; D[Berkas permohonan persetujuan Surat keterangan kegiatan harus dilengkapi sesuai ketentuan]     D --&gt; A           </pre> <p>1. Pemohon membawa surat keterangan yang sudah ditandatangani oleh dekan/ wakil dekan/pembina UKM, berserta TOR kegiatan, list undangan nama dan susunan acara</p> <p>2. Berkas dan kelengkapan diperiksa petugas Information Service Centre (ISC)</p> <p>Ya</p> <p>Tidak</p> <p>3. Pemohon menerima form bukti pelayanan yang disahkan oleh petugas.</p> <p>Berkas permohonan persetujuan Surat keterangan kegiatan harus dilengkapi sesuai ketentuan</p>

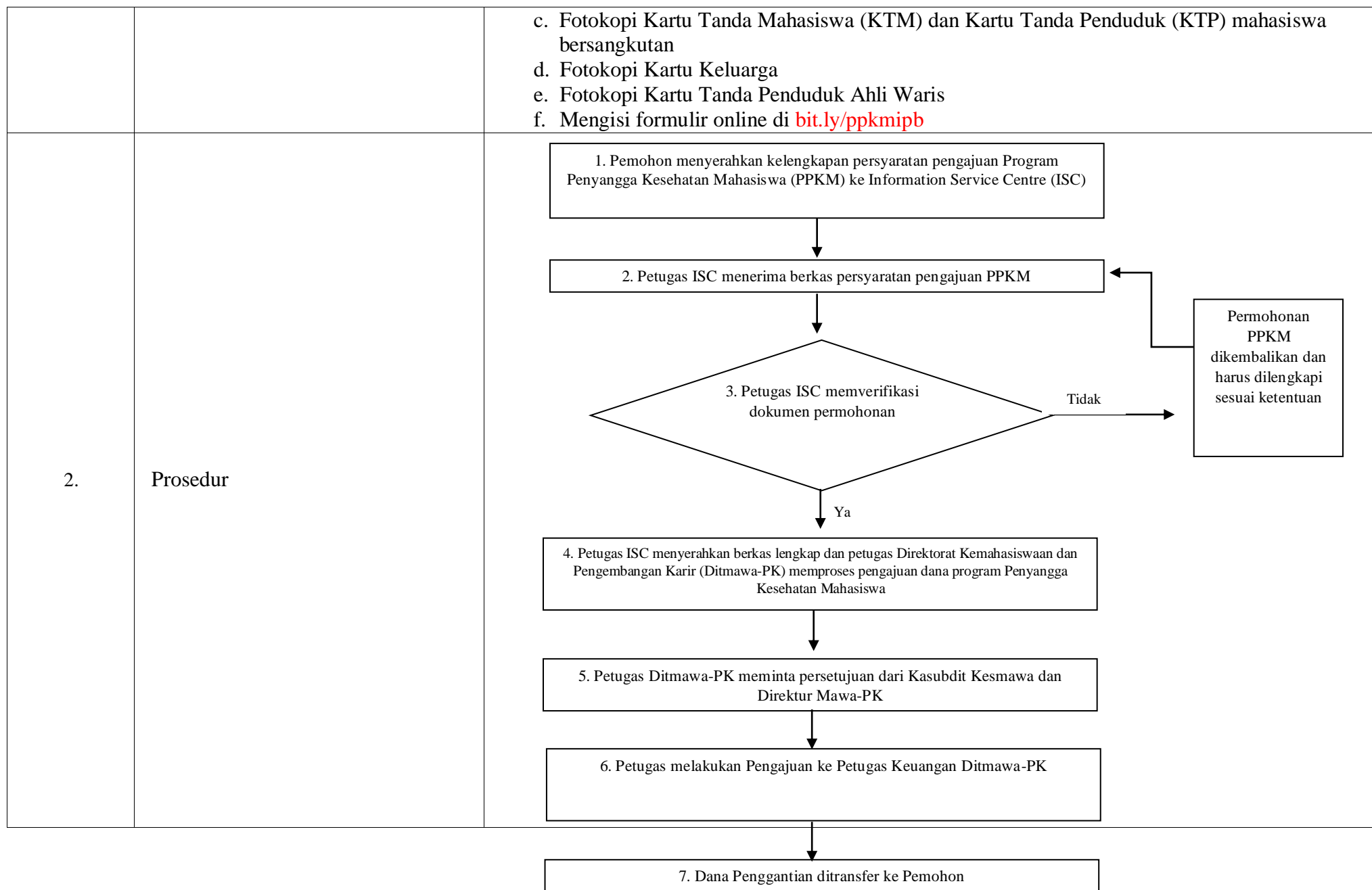


		<pre> graph TD     A[4. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK)] --&gt; B[5. Persetujuan Ditmawa-PK]     B --&gt; C[6. Pemohon mengambil surat di ISC]             </pre> <p>1. Pemohon membawa surat keterangan yang sudah ditandatangani oleh dekan/wakil dekan/pembina UKM, berserta TOR kegiatan, list undangan nama dan susunan acara.                  2. Berkas dan kelengkapan diperiksa petugas ISC.                  3. Pemohon menerima form bukti pelayanan yang disahkan oleh petugas.                  4. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Ditmawa-PK                  5. Persetujuan Ditmawa-PK                  6. Pemohon mengambil surat di ISC</p>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan dapat diselesaikan pada waktu 3 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Permohonan Persetujuan Surat keterangan Proposal Kegiatan Kemahasiswaan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<p>1. Undang –Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik                  2. Surat Keputusan Rektor Institut Pertanian Bogor No. 043 /K.13/KM/2016 tentang Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa (PPKM)                  3. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan</p>

2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Komputer dan 2 Printer</li><li>2. ATK</li><li>3. Jaringan Internet dan Server</li><li>4. Sistem Aplikasi</li><li>5. Telepon</li><li>6. Handphone</li><li>7. Ruang tunggu nyaman</li><li>8. Mesin antrian</li><li>9. CCTV</li><li>10. Ruang Ber-AC</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li><li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li><li>2. Satu orang manager on duty</li><li>3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li><li>4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum</li><li>5. Satu orang Kasubdit</li></ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tepat waktu</li><li>2. Akurat</li><li>3. Keramahan</li><li>4. Solutif</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan dokumen proposal</li><li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li><li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>

28. Standar Pelayanan Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa (PPKM) Bagi Mahasiswa Kasus Sakit dan Rawat Inap

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa (PPKM) Bagi Mahasiswa Kasus Sakit dan Rawat Inap</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan Pengajuan Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa Rawat Inap (Sakit) adalah:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)</li> <li>b. Surat Keterangan Dokter yang Merawat</li> <li>c. Kuitansi ASLI Rincian Biaya Perawatan</li> <li>d. Kuitansi ASLI Rincian Biaya Pengobatan</li> <li>e. Fotokopi Bukti Lunas Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)</li> <li>f. Formulir PPKM</li> <li>g. Fotokopi halaman depan buku rekening</li> <li>h. Mengisi formulir online di <a href="http://bit.ly/ppkmipb">bit.ly/ppkmipb</a></li> <li>i. Print out <i>screenshot</i> formulir online sebelum submit</li> <li>j. Berkas persyaratan dibuat dua (2) rangkap (ASLI dan Fotokopi)</li> </ol> </li> <li>2. Persyaratan Pengajuan Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa Rawat Inap (Kecelakaan) adalah :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)</li> <li>b. Surat Keterangan Dokter yang Merawat</li> <li>c. Kuitansi ASLI Rincian Biaya Perawatan</li> <li>d. Kuitansi ASLI Rincian Biaya Pengobatan</li> <li>e. Fotokopi Bukti Lunas Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)</li> <li>f. Formulir PPKM</li> <li>g. Narasi Kronologis yang ditandatangani Ketua Departemen</li> <li>h. Fotokopi halaman depan buku rekening</li> <li>i. Mengisi formulir online di <a href="http://bit.ly/ppkmipb">bit.ly/ppkmipb</a></li> <li>j. Print out <i>screenshot</i> formulir online sebelum submit</li> <li>k. Berkas persyaratan dibuat dua (2) rangkap (ASLI dan Fotokopi)</li> </ol> </li> <li>3. Persyaratan Pengajuan Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa Meninggal dunia adalah :               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir PPKM</li> <li>b. Surat Keterangan Kematian dari pejabat berwenang atau rumah sakit</li> </ol> </li> </ol>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan kelengkapan persyaratan pengajuan Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa. (PPKM) ke ISC</li> <li>2. Petugas ISC menerima berkas persyaratan pengajuan PPKM</li> <li>3. Petugas ISC memverifikasi dokumen permohonan</li> <li>4. Petugas ISC menyerahkan berkas lengkap dan petugas Ditmawa-PK memproses pengajuan dana program</li> <li>5. Petugas Ditmawa-PK meminta persetujuan dari Kasubdit Kesmawa dan Direktur Mawa-PK</li> <li>6. Petugas melakukan Pengajuan ke Petugas Keuangan Ditmawa-PK</li> <li>7. Dana Penggantian ditransfer ke Pemohon</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Batas waktu pencairan PPKM paling lambat 30 hari kerja (1,5 bulan) setelah semua berkas lengkap, dengan ketentuan dana yang di-cover adalah bantuan biaya perawatan (kamar, pengobatan, obat, visitasi dokter dan lain-lain)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Bantuan biaya perawatan (kamar, pengobatan, obat, visitasi dokter dan lain-lain)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang –Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Surat Keputusan Rektor Institut Pertanian Bogor No. 043 /K.13/KM/2016 tentang Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa (PPKM)</li> <li>3. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server\Sistem Aplikasi</li> <li>4. Telepon</li> <li>5. Handphone</li> <li>6. Ruang tunggu nyaman</li> <li>7. Mesin antrian</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>8. CCTV</li> <li>9. Ruang Ber-AC</li> </ul>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ul>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum</li> <li>5. Satu orang Kasubdit</li> </ul>
6.	Jaminan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ul>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan data pengajuan PPKM</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku</li> </ul>
8.	Evaluasi Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ul>

29. Standar Pelayanan Permohonan Perubahan Mata Kuliah Minor dan Supporting Course

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Permohonan Perubahan Mata Kuliah Minor dan Supporting Course</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di simak.ipb.ac.id 2. Surat keterangan perubahan minor atau SC dari departemen
2.	Prosedur	<pre>                     graph TD                         A[1. Pemohon datang ke Information Service Centre (ISC) mengajukan permohonan perubahan mata kuliah minor dan supporting course (minor ke minor/minor ke SC/SC ke minor)] --&gt; B[2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap persyaratan dan diminta mengisi form HYPERLINK "http://bit.ly/perubahanMinor" http://bit.ly/perubahanMinor]                         B --&gt; C[3. Petugas ISC menerima berkas dan memverifikasi berkas persyaratan permohonan]                         C -- Ya --&gt; D[4. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan ke Direktorat Administrasi dan Penerimaan Mahasiswa Baru (Dit.APPMB).]                         C -- Tidak --&gt; B                         D --&gt; E[5. Dit. APPMB memproses permohonan tersebut]                         E --&gt; F[6. Petugas Dit. APPMB menginformasikan kepada petugas ISC bahwa permohonan perubahan mata kuliah telah diproses]                         F --&gt; G[7. Petugas ISC menginformasikan kepada mahasiswa bahwa permohonan perubahan mata kuliah telah diproses]                     </pre>
6. Petugas Dit. APPMB menginformasikan kepada petugas ISC bahwa permohonan perubahan mata kuliah telah diproses 7. Petugas ISC menginformasikan kepada mahasiswa bahwa permohonan perubahan mata kuliah telah diproses		

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke Information Service Centre (ISC) mengajukan permohonan perubahan mata kuliah minor dan supporting course (minor ke minor/minor ke SC/SC ke minor)</li> <li>2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap persyaratan dan diminta mengisi form <a href="http://bit.ly/perubahanMinor">http://bit.ly/perubahanMinor</a></li> <li>3. Petugas ISC menerima berkas dan memverifikasi berkas persyaratan permohonan</li> <li>4. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan ke Direktorat Administrasi dan Penerimaan Mahasiswa Baru (Dit.APPMB).</li> <li>5. Dit. APPMB memproses permohonan tersebut</li> <li>6. Petugas Dit. APPMB menginformasikan kepada petugas ISC bahwa permohonan perubahan mata kuliah telah diproses</li> <li>7. Petugas ISC menginformasikan kepada mahasiswa bahwa permohonan perubahan mata kuliah telah diproses.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan permohonan perubahan minor selesai dalam waktu 1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Permohonan Perubahan Mata Kuliah Minor dan <i>Supporting Course</i>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> </ol>



		9. CCTV 10. Ruang Ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre 2. Satu orang manager on duty 3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru 4. Satu orang Kasubdit Perencanaan dan Informasi Pendidikan
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan data 2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id) 3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i> , serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i> . 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.

30. Standar Pelayanan Surat Izin Akademik (Kegiatan Beasiswa)

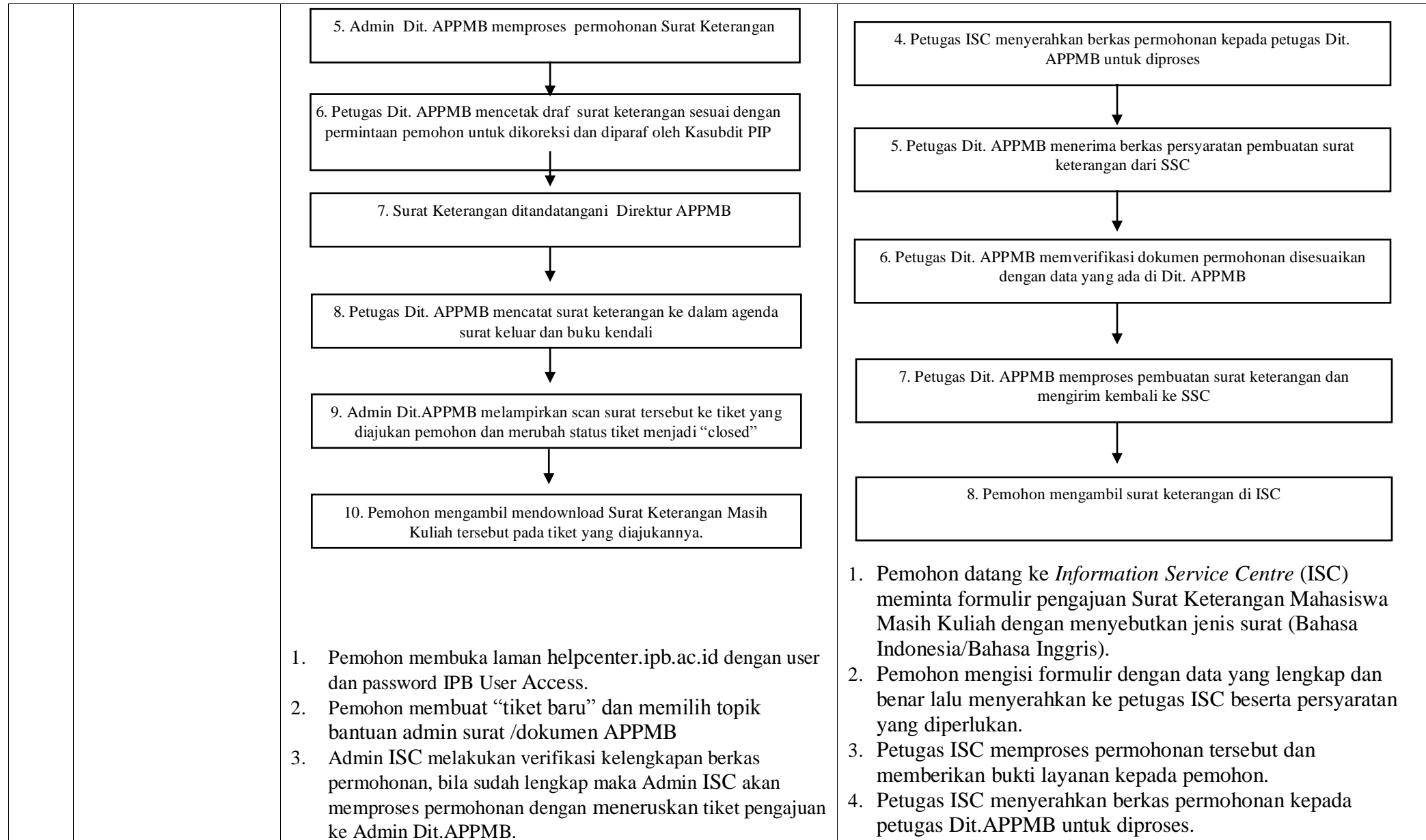
NO.	KOMPONEN	URAIAN	
<b>Surat Izin Akademik (Kegiatan Beasiswa)</b>			
<b>Service Delivery</b>			
		<b>ONLINE</b>	<b>OFFLINE</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa aktif dan terdaftar di simak.ipb.ac.id.</li> <li>Mengunggah bukti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) terakhir.</li> <li>Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/ Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU) /Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi.</li> <li>Mahasiswa mengisi form online yang berisi data mahasiswa seperti, nama, NIM, fakultas, dan kontak yang dapat dihubungi.</li> <li>Soft File surat undangan dari donatur beasiswa mahasiswa yang bersangkutan.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Mahasiswa aktif dan terdaftar di simak.ipb.ac.id</li> <li>Fotokopi bukti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) terakhir.</li> <li>Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/ Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU) /Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi.</li> <li>Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM).</li> <li>Nota yang berisi data mahasiswa seperti, nama, NIM, fakultas, dan kontak yang dapat dihubungi.</li> <li>Surat undangan dari donatur beasiswa mahasiswa yang bersangkutan.</li> </ol>
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Pemohon mengunggah kelengkapan persyaratan berkas di helpcenter.ipb.ac.id] --&gt; B[2. Petugas ISC menerima permintaan surat izin akademik (kegiatan beasiswa)]     B --&gt; C[3. Petugas ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan surat izin akademik yang sesuai dengan ketentuan]     C -- Ya --&gt; D[4. Petugas ISC memberikan tanda terima berkas pelayanan dan berkas akan diproses di Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK)]     C -- Tidak --&gt; E[Permohonan surat izin akademik dikembalikan dan harus dilengkapi sesuai ketentuan]     E --&gt; A     D --&gt; F[5. Petugas Ditmawa-PK mengoreksi kelengkapan berkas dan meng-input permohonan surat izin akademik ke database.]     </pre>	<pre> graph TD     A[1. Pemohon melengkapi persyaratan permohonan surat izin akademik (kegiatan beasiswa)] --&gt; B[2. Petugas Information Service Centre (ISC) menerima permintaan surat izin akademik (kegiatan beasiswa)]     B --&gt; C[3. Petugas ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan surat izin akademik yang sesuai dengan ketentuan]     C -- Ya --&gt; D[4. Petugas ISC memberikan tanda terima berkas pelayanan dan berkas akan diproses di Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK)]     C -- Tida --&gt; E[Permohonan surat izin akademik dikembalikan dan harus dilengkapi sesuai ketentuan]     E --&gt; A     D --&gt; F[5. Petugas Ditmawa-PK mengoreksi kelengkapan berkas dan meng-input permohonan surat izin akademik ke database.]     </pre>

3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan permohonan surat izin akademik dapat diselesaikan pada waktu 5 hari kerja	Layanan permohonan surat izin akademik dapat diselesaikan pada waktu 5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Akademik (Kegiatan Beasiswa)	Surat Izin Akademik (Kegiatan Beasiswa)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id )	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>a. Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan	1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan

2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server\Sistem Aplikasi</li> <li>4. Telepon</li> <li>5. Handphone</li> <li>6. Ruang tunggu nyaman</li> <li>7. Mesin antrian</li> <li>8. CCTV</li> <li>9. Ruang Ber-AC</li> <li>10. Dispenser</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server\Sistem Aplikasi</li> <li>4. Telepon</li> <li>5. Handphone</li> <li>6. Ruang tunggu nyaman</li> <li>7. Mesin antrian</li> <li>8. CCTV</li> <li>9. Ruang Ber-AC</li> <li>10. Dispenser</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum</li> <li>5. Satu orang Kasubdit Kesejahteraan Mahasiswa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum</li> <li>5. Satu orang Kasubdit Kesejahteraan Mahasiswa</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan data surat izin akademik (Kegiatan Beasiswa)</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan data surat izin akademik (Kegiatan Beasiswa)</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

31. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Masih Kuliah (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris)

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
<b>Permohonan Surat Keterangan Masih Kuliah (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris)</b>			
<b>a. Service Delivery</b>			
		ONLINE	OFFLINE
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Berstatus mahasiswa aktif</li> <li>Mengunggah file scan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)</li> <li>Mengunggah bukti pembayaran UKT semester berjalan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Berstatus mahasiswa aktif</li> <li>Melampirkan fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) 1 (satu) lembar</li> <li>Melampirkan fotokopi pembayaran UKT semester berjalan</li> </ol>
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Pemohon membuka laman helpcenter.ipb.ac.id dengan user dan password IPB User Access] --&gt; B[2. Pemohon mengisi "tambah surat", mengisi surat keterangan mahasiswa kuliah (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris) dan mengunggah berkas persyaratan]     B --&gt; C[3. Admin ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan]     C -- Tidak --&gt; D[4. Admin ISC akan memproses permohonan ke Admin Dit. APPMB]     C -- Ya --&gt; C     </pre>	<pre> graph TD     A[1. Pemohon datang ke Information Service Centre (ISC) meminta formulir pengajuan surat keterangan mahasiswa masih kuliah dengan menyebutkan jenis surat] --&gt; B[2. Pemohon mengisi formulir dengan data yang lengkap dan benar lalu menyerahkan ke petugas ISC beserta persyaratan yang diperlukan]     B -- Tidak --&gt; C[3. Petugas ISC memproses permohonan tersebut dan memberikan bukti layanan kepada pemohon]     B -- Ya --&gt; B     </pre>



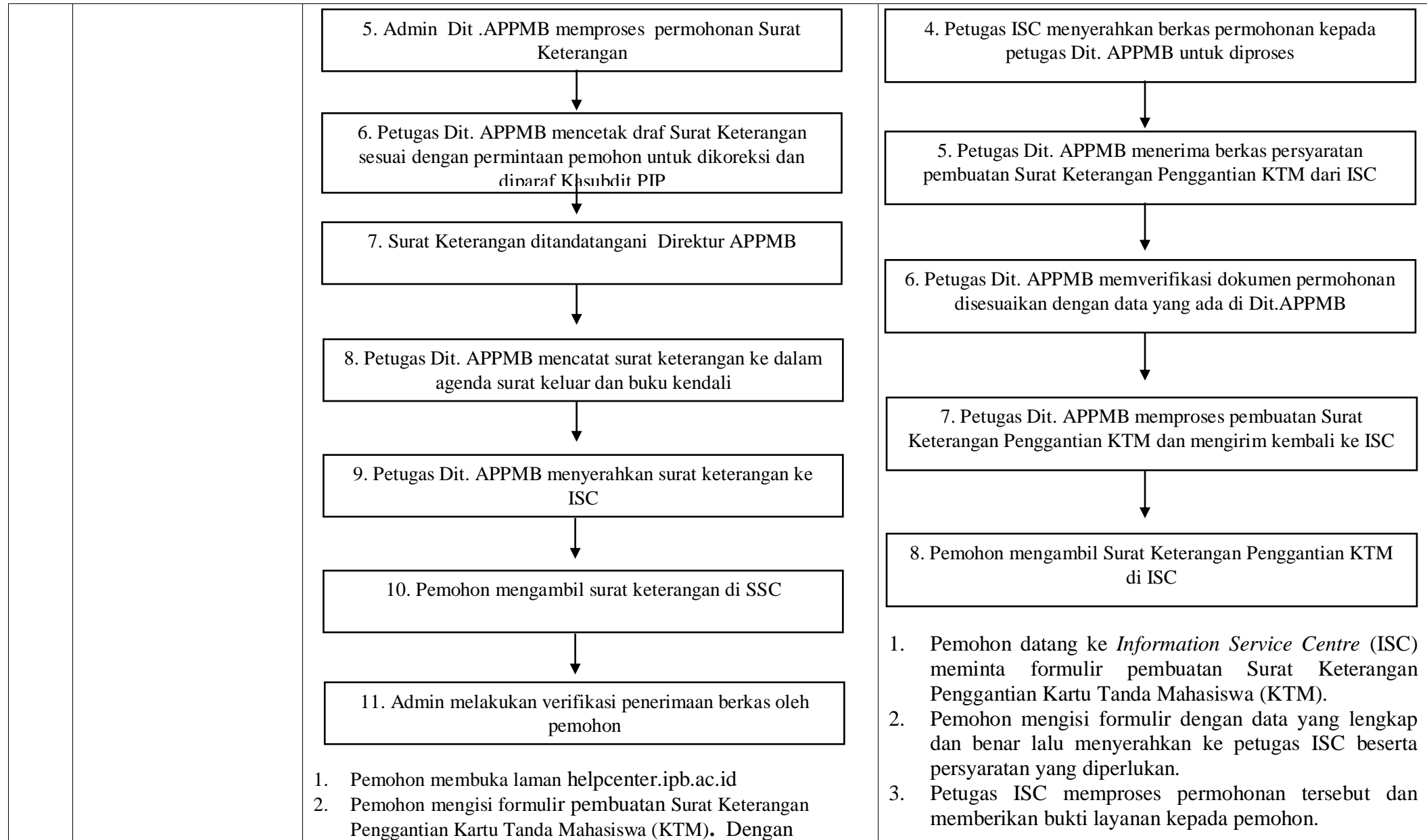
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Bila belum lengkap maka, pemohon mengunggah kelengkapan berkas Surat Keterangan Mahasiswa Masih Kuliah (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris).</li> <li>5. Admin Dit.APPMB memproses permohonan Surat keterangan masih kuliah (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris).</li> <li>6. Admin Dit.APPMB mencetak draf surat keterangan sesuai dengan permintaan pemohon untuk dikoreksi Kasubdit Perencanaan dan Informasi Pendidikan (Kasubdit. PIP).</li> <li>7. Surat keterangan ditandatangani Direktur APPMB</li> <li>8. Admin Dit.APPMB mencatat surat keterangan ke dalam agenda surat keluar dan buku kendali.</li> <li>9. Admin Dit.APPMB melampirkan scan surat tersebut ke tiket yang diajukan pemohon dan merubah status tiket menjadi “closed”</li> <li>10. Pemohon mengambil mendownload Surat Keterangan Masih Kuliah tersebut pada tiket yang diajukannya.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Petugas Dit. APPMB menerima persyaratan pengajuan surat keterangan dari ISC.</li> <li>6. Petugas Dit. APPMB memproses pembuatan surat keterangan sesuai dengan permintaan pemohon: Surat Keterangan Mahasiswa Masih Kuliah (Bahasa Indonesia /Bahasa Inggris).</li> <li>7. Petugas Dit.APPMB mencetak draf surat keterangan sesuai dengan permintaan pemohon untuk dikoreksi Kasudit Perencanaan dan Informasi Pendidikan (Kasubdit PIP).</li> <li>8. Surat keterangan ditandatangani Direktur APPMB</li> <li>9. Petugas Dit. APPMB menyerahkan surat yang telah selesai ke ISC</li> <li>10. Pemohon mengambil surat keterangan di ISC.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pembuatan Surat keterangan masih kuliah (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris) dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon dalam waktu 3 hari kerja.	Layanan Pembuatan Surat keterangan masih kuliah (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris) dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon dalam waktu 3 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pembuatan Surat keterangan masih kuliah (Bahasa Indonesia /Bahasa Inggris)	Pembuatan Surat keterangan masih kuliah (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Service Delivery</b>			
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. ATK</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. ATK</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah, dan pelayanan prima</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah, dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu orang Kasubdit PIP</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu orang Kasubdit PIP</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen surat keterangan.</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id).</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen surat keterangan.</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id).</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>



32. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Permohonan Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
		<b>ONLINE</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berstatus mahasiswa aktif (bisa dilihat di <a href="http://simak.ipb.ac.id">simak.ipb.ac.id</a>)</li> <li>2. Mengunggah file scan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) asli</li> <li>3. Mengunggah file scan Surat Keterangan Hilang dari Kepolisian 1 (satu) lembar (KTM hilang) atau surat keterangan dari aparat pemerintah terkait (bila disebabkan bencana)</li> </ol> </div> <div style="width: 48%;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berstatus mahasiswa aktif</li> <li>2. Melampirkan KTM asli (bila KTM rusak)</li> <li>3. Melampirkan fotokopi surat keterangan hilang dari kepolisian 1 (satu) lembar (jika KTM hilang) atau surat keterangan dari aparat pemerintah terkait (bila disebabkan bencana)</li> </ol> </div> </div>
2.	Prosedur	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <pre> graph TD     A[1. Pemohon membuka laman helpcenter.ipb.ac.id] --&gt; B[2. Pemohon mengisi Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) dan mengunggah berkas lainnya seperti surat kehilangan dari kepolisian]     B --&gt; C[3. Admin ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan]     C -- Tidak --&gt; B     C -- Ya --&gt; D[4. Petugas ISC meneruskan tiket tersebut ke petugas Dit.APPMB untuk diproses]             </pre> </div> <div style="width: 48%;"> <pre> graph TD     A[1. Pemohon datang ke Information Service Centre (ISC) meminta formulir pengajuan Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)] --&gt; B[2. Pemohon mengisi formulir dengan data yang benar dan lengkap]     B -- Tidak --&gt; B     B -- Ya --&gt; C[3. Pemohon menyerahkan formulir yang telah diisi lengkap beserta persyaratan yang diperlukan kepada petugas ISC lalu petugas ISC memberikan bukti layanan kepada pemohon]             </pre> </div> </div>

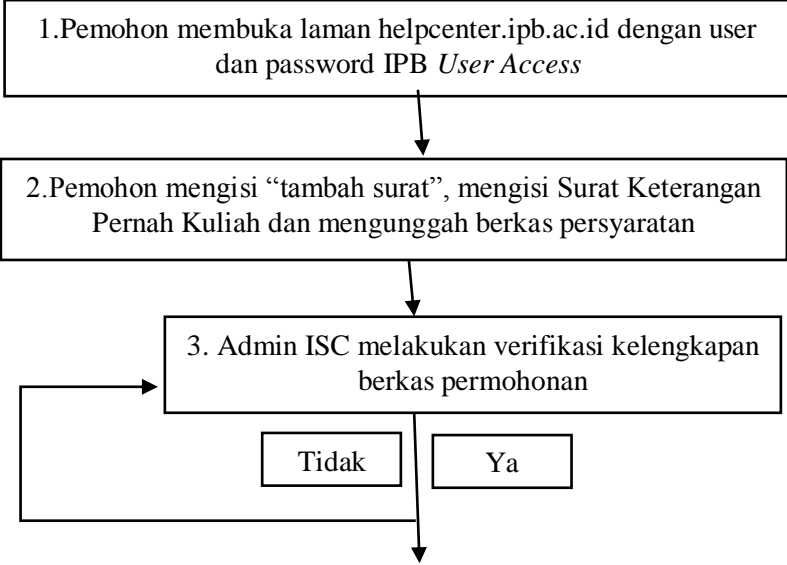
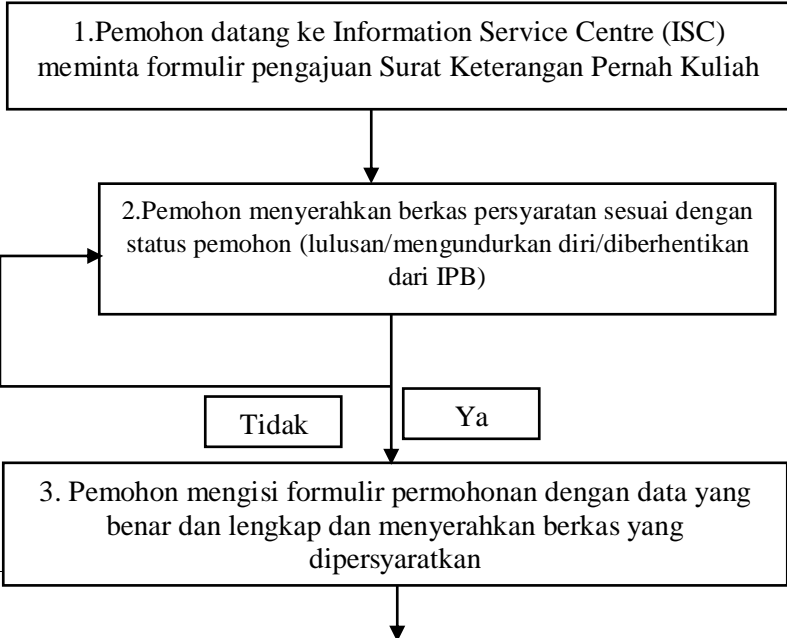


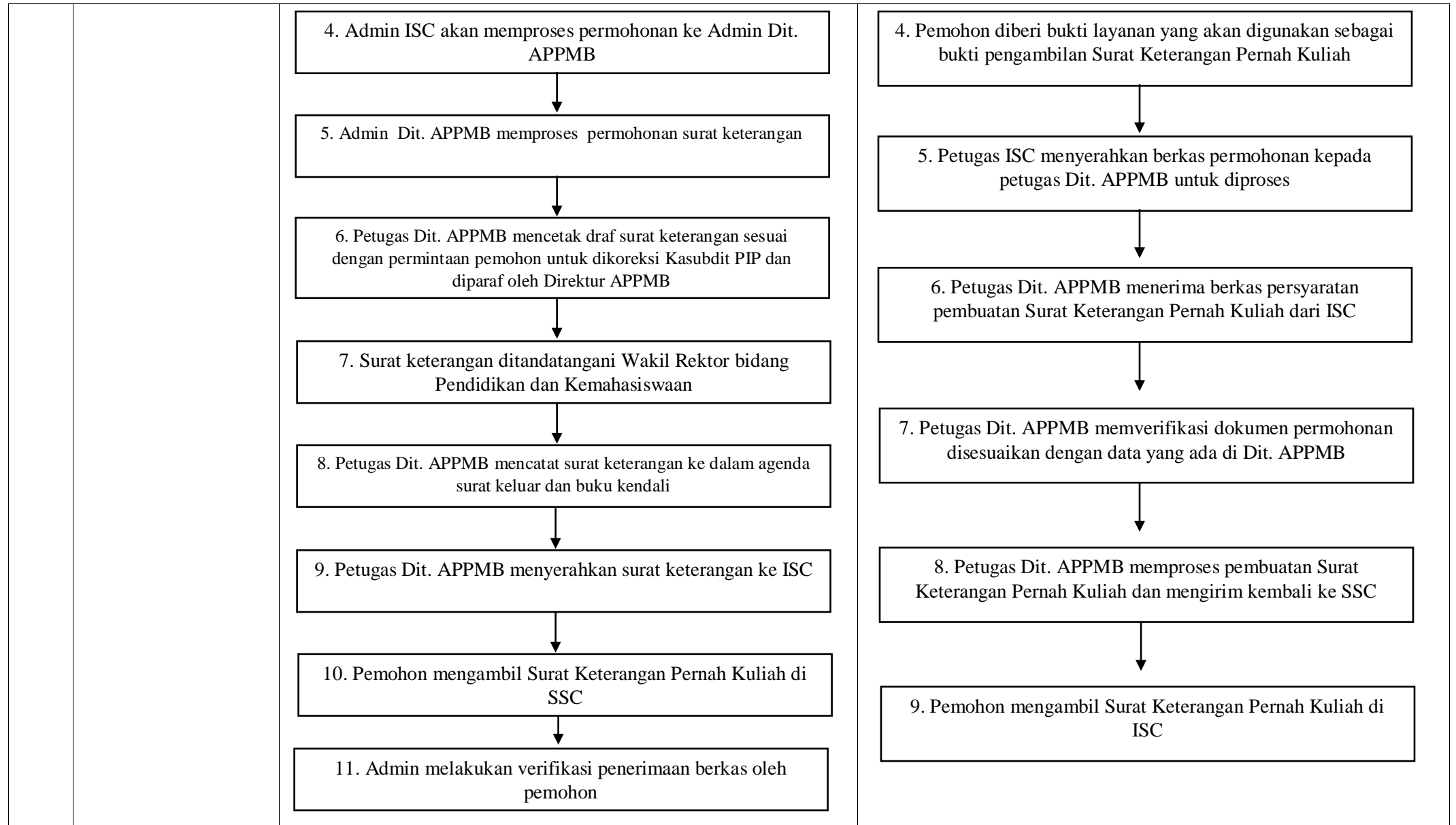
		<p>melampirkan formulir pembuatan Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) dan surat kehilangan dari kepolisian.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Admin ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan, bila sudah lengkap maka Admin ISC akan memproses permohonan ke Admin Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru (Dit. APPMB).</li> <li>4. Bila belum lengkap maka pemohon mengunggah kelengkapan berkas Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM).</li> <li>5. Admin Dit. APPMB memproses permohonan Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM).</li> <li>6. Petugas Dit. APPMB mencetak draf surat keterangan sesuai dengan permintaan pemohon untuk dikoreksi Kasubdit Perencanaan dan Informasi Pendidikan (Kasudit. PIP).</li> <li>7. Surat keterangan ditandatangani Direktur APPMB.</li> <li>8. Petugas Dit. APPMB mencatat Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) ke dalam agenda surat keluar dan buku kendali.</li> <li>9. Petugas Dit. APPMB mengirim hasil scan Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) ke pemohon .</li> <li>10. Petugas Dit. APPMB menyerahkan Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) ke ISC.</li> <li>11. Pemohon mengambil Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) di ISC.</li> <li>12. Admin melakukan verifikasi penerimaan berkas oleh mahasiswa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit. APPMB untuk diproses.</li> <li>5. Petugas Dit. APPMB menerima persyaratan pengajuan Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) dari ISC.</li> <li>6. Petugas Dit. APPMB memproses pembuatan Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM).</li> <li>7. Petugas Dit. APPMB mencetak draf Surat Keterangan sesuai dengan permintaan pemohon untuk dikoreksi Kasubdit Perencanaan dan Informasi Pendidikan (Kasubdit PIP).</li> <li>8. Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) ditandatangani oleh Direktur APPMB.</li> <li>9. Petugas Dit. APPMB mencatat agenda surat keluar dan buku kendali untuk selanjutnya dikirim kembali ke ISC.</li> <li>10. Pemohon mengambil Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) di ISC. Selanjutnya Surat Keterangan tersebut dibawa oleh pemohon ke bank mitra untuk memproses penggantian KTM.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan Surat Keterangan Penggantian KTM dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon dalam waktu 3 hari kerja	Layanan pembuatan Surat Keterangan Penggantian KTM dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon dalam waktu 3 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pembuatan Surat Keterangan Penggantian KTM	Pembuatan Surat Keterangan Penggantian KTM
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id

<b>b. Service Delivery</b>			
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah, dan pelayanan prima</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah, dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum</li> <li>5. Satu orang Kasubdit</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang <i>manager on duty</i></li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum</li> <li>5. Satu orang Kasubdit</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan Surat Keterangan Penggantian KTM</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan Surat Keterangan Penggantian KTM</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> </ol>

		3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.	3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>

33. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pernah Kuliah

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
<b>Pembuatan Surat Keterangan Pernah Kuliah</b>			
<b>a. Service Delivery</b>			
		ONLINE	OFFLINE
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Pemohon yang telah lulus</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengunggah file scan surat pengantar dari pemohon atau institusi pemohon</li> <li>2. Mengunggah file scan ijazah atau transkrip</li> </ol> </li> <li>● <b>Pemohon yang statusnya mengundurkan diri atau diberhentikan</b> Mengunggah file scan Salinan Surat Keputusan Dekan tentang Pengunduran Diri pemohon atau SK Rektor tentang <i>Drop Out</i> (DO) atau Penghentian Mahasiswa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Pemohon yang telah lulus</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pengantar dari institusi pemohon (bagi lulusan yang telah bekerja di sebuah institusi).</li> <li>2. Fotokopi ijazah atau transkrip (bagi yang sudah lulus).</li> </ol> </li> <li>● <b>Pemohon yang statusnya mengundurkan diri atau diberhentikan</b> Salinan Surat Keputusan Dekan tentang Pengunduran Diri pemohon atau SK Rektor tentang <i>Drop Out</i> (DO) atau Penghentian Mahasiswa.</li> </ul>
2.	Prosedur	 <pre> graph TD     A[1. Pemohon membuka laman helpcenter.ipb.ac.id dengan user dan password IPB User Access] --&gt; B[2. Pemohon mengisi "tambah surat", mengisi Surat Keterangan Pernah Kuliah dan mengunggah berkas persyaratan]     B --&gt; C[3. Admin ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan]     C -- Tidak --&gt; B     C -- Ya --&gt; D[ ]     </pre>	 <pre> graph TD     A[1. Pemohon datang ke Information Service Centre (ISC) meminta formulir pengajuan Surat Keterangan Pernah Kuliah] --&gt; B[2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan sesuai dengan status pemohon (lulusan/mengundurkan diri/diberhentikan dari IPB)]     B -- Tidak --&gt; B     B -- Ya --&gt; C[3. Pemohon mengisi formulir permohonan dengan data yang benar dan lengkap dan menyerahkan berkas yang dipersyaratkan]     </pre>

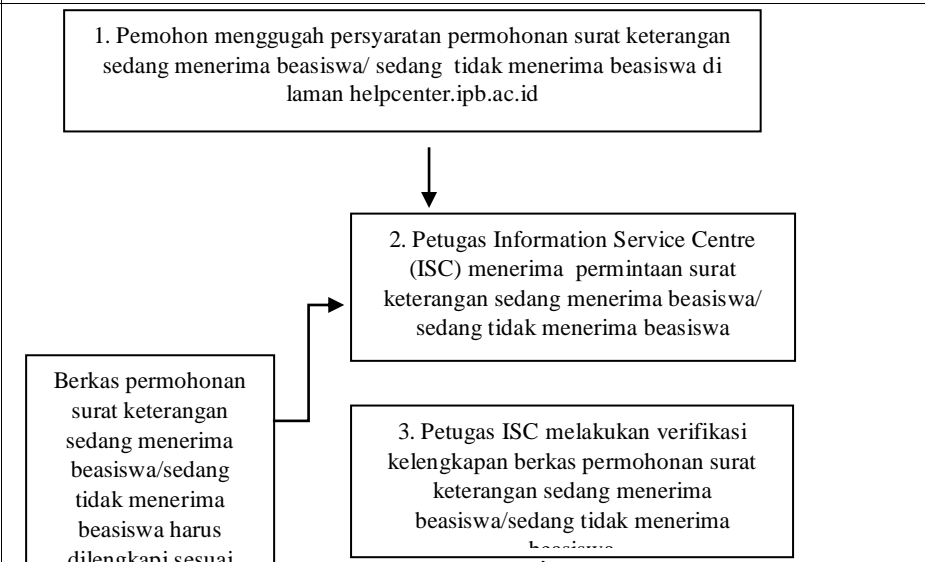
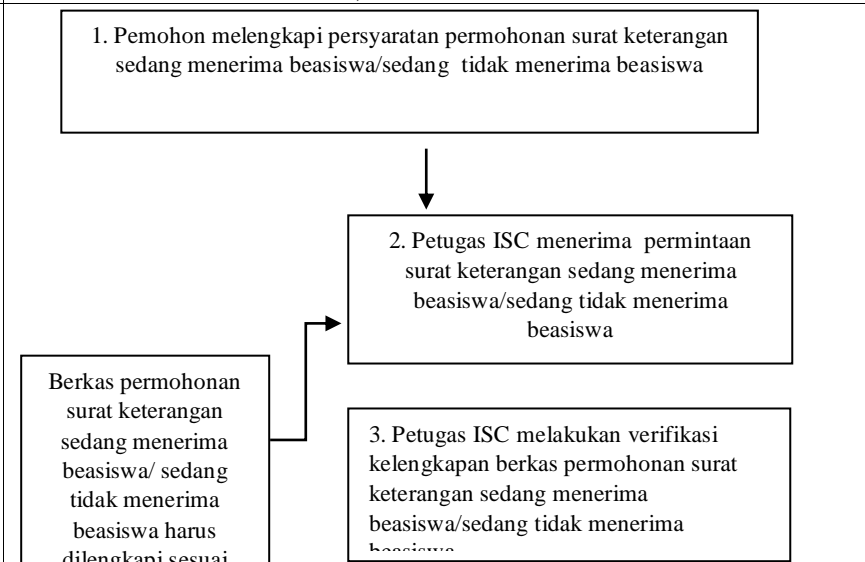


		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membuka laman helpcenter.ipb.ac.id dengan user dan password IPB User Access.</li> <li>2. Pemohon membuat tiket pengajuan pada menu “Open a new ticket”</li> <li>3. Admin ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan, bila sudah lengkap maka Admin ISC akan memproses permohonan ke Admin Dit. APPMB.</li> <li>4. Bila belum lengkap maka pemohon mengunggah kelengkapan berkas surat keterangan.</li> <li>5. Admin Dit. APPMB memproses permohonan surat keterangan.</li> <li>6. Petugas Dit. APPMB mencetak draf surat keterangan sesuai dengan permintaan pemohon untuk dikoreksi Kasubdit Perencanaan dan Informasi Pendidikan (Kasubdit. PIP) dan diparaf Direktur APPMB</li> <li>7. Surat keterangan ditandatangani Wakil Rektor bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan.</li> <li>8. Petugas Dit. APPMB mencatat Surat Keterangan ke dalam agenda surat keluar dan buku kendali.</li> <li>9. Petugas Dit. APPMB mengirim hasil scan surat keterangan ke tiket (helpcenter.ipb.ac.id )yang bersangkutan</li> <li>10. Petugas Dit. APPMB menyerahkan hardcopy surat keterangan ke ISC.</li> <li>11. Pemohon mengambil surat keterangan pernah kuliah di ISC.</li> <li>12. Admin melakukan verifikasi penerimaan berkas oleh pemohon.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke <i>Information Service Centre (ISC)</i> meminta formulir pembuatan Surat Keterangan Pernah Kuliah.</li> <li>2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan sesuai dengan status pemohon (lulusan/mengundurkan diri/diberhentikan dari IPB).</li> <li>3. Pemohon mengisi formulir permohonan dengan data yang benar dan lengkap serta menyerahkan berkas yang dipersyaratkan.</li> <li>4. Pemohon diberi bukti layanan yang akan digunakan sebagai bukti pengambilan Surat Keterangan Pernah Kuliah.</li> <li>5. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit. APPMB untuk diproses.</li> <li>6. Petugas Dit. APPMB menerima persyaratan pengajuan pembuatan Surat Keterangan Pernah Kuliah.</li> <li>7. Petugas Dit. APPMB memproses Pembuatan Surat Keterangan Pernah Kuliah.</li> <li>8. Petugas Dit. APPMB mencetak draft surat keterangan sesuai dengan permintaan pemohon untuk dikoreksi Kasubdit Perencanaan dan Informasi Pendidikan (Kasudit. PIP) dan Direktur APPMB.</li> <li>9. Surat Keterangan Pernah Kuliah ditandatangani oleh Wakil Rektor bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan.</li> <li>10. Petugas Dit. APPMB mencatat agenda surat keluar dan buku kendali untuk selanjutnya dikirim kembali ke ISC.</li> <li>11. Pemohon mengambil Surat Keterangan Pernah Kuliah di ISC.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan Surat Keterangan Pernah Kuliah dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon dalam waktu 7 hari kerja	Layanan pembuatan Surat Keterangan Pernah Kuliah dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon dalam waktu 7 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pembuatan Surat Keterangan Pernah Kuliah	Pembuatan Surat Keterangan Pernah Kuliah
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



		2. Buku Panduan Program Sarjana	2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah, dan pelayanan prima</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah, dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas ISC</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu orang Kasubdit Perencanaan dan Informasi Pendidikan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas ISC</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu orang Kasubdit Perencanaan dan Informasi Pendidikan</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen Surat Keterangan Pernah Kuliah</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen Surat Keterangan Pernah Kuliah</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

34. Standar Pelayanan Surat Keterangan Sedang Menerima Beasiswa/Sedang Tidak Menerima Beasiswa

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
<b>Surat Keterangan Sedang Menerima Beasiswa/Sedang Tidak Menerima Beasiswa</b>			
<b>a. Service Delivery</b>			
		ONLINE	OFFLINE
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di <a href="http://simak.ipb.ac.id">simak.ipb.ac.id</a></li> <li>2. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/ Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU) /Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi.</li> <li>3. Mengunggah file scan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM).</li> <li>4. Mengisi data pada sistem online.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif</li> <li>2. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/ Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU) /Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi.</li> <li>3. Fotokopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM).</li> <li>4. Petugas mengisi data mahasiswa pada sistem: nama, NIM, fakultas.</li> <li>5. Pemohon mengisi formulir pelayanan</li> <li>6. Pemohon diminta untuk menuliskan nama beasiswa yang ingin diajukan (jika pemohon ingin membuat surat keterangan sedang tidak menerima beasiswa).</li> </ol>
2.	Prosedur		

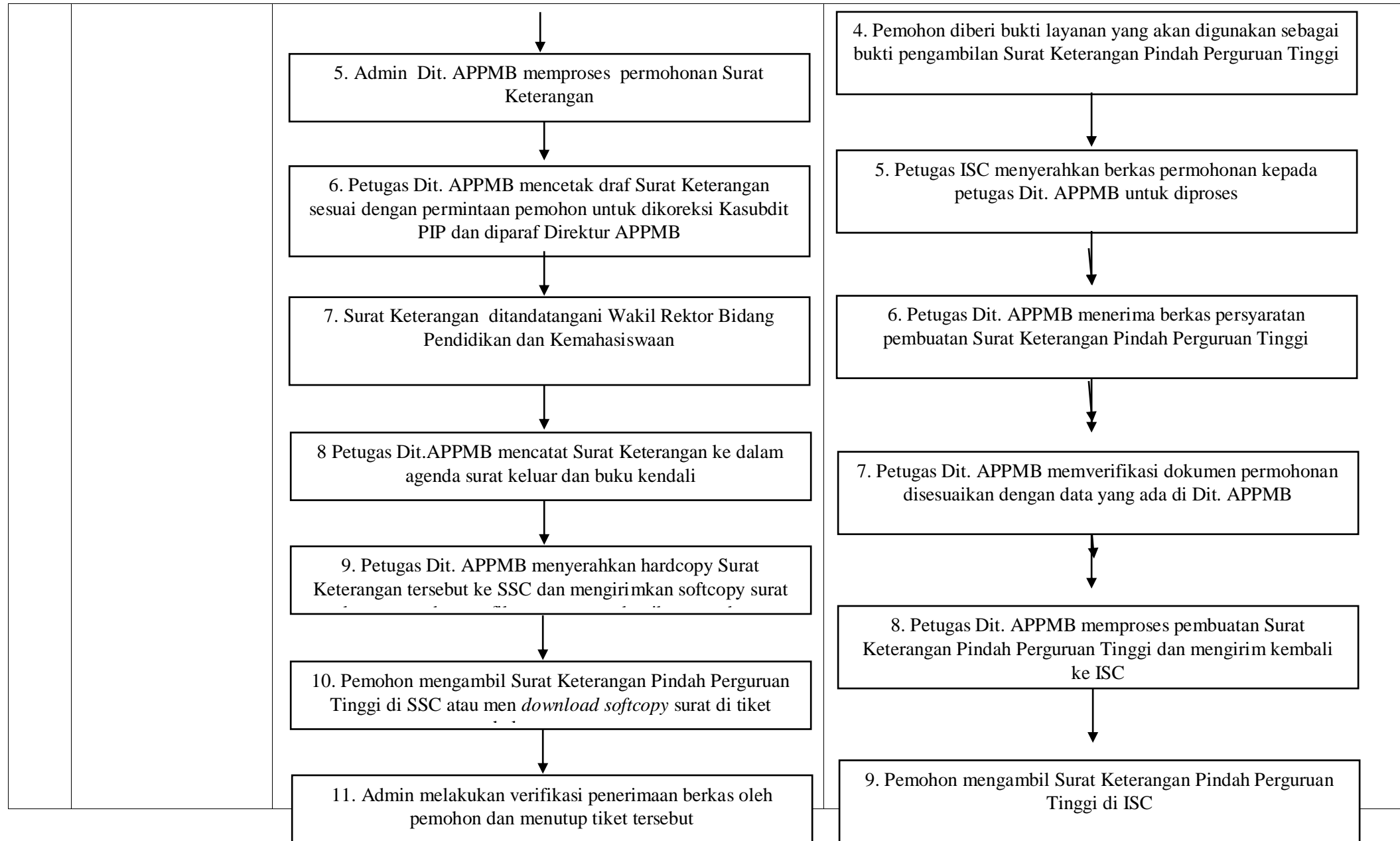
	<pre>graph TD; A[4. Petugas SSC akan memproses berkas di Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK)] --&gt; B[5. Petugas Ditmawa-PK subdit Kesejahteraan Mahasiswa mengecek data beasiswa mahasiswa yang bersangkutan di database mahasiswa penerima beasiswa.]; B --&gt; C[6. Petugas Ditmawa-PK Subdit Kesejahteraan Mahasiswa melakukan verifikasi persyaratan, memproses, mencetak surat dan memproses validasi serta pengesahannya.]; C --&gt; D[7. Kasubdit Kesejahteraan Mahasiswa melakukan validasi (paraf)]; D --&gt; E[8. Direktur Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir memberikan pengesahan (tanda tangan)]; E --&gt; F[9. Petugas SSC menginformasikan ke mahasiswa untuk mengambil surat keterangan sedang menerima beasiswa/ sedang tidak menerima beasiswa di SSC dengan menunjukkan tanda terima bukti penyerahan pelayana.];</pre> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon membuka laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a> dengan <i>user</i> dan <i>password IPB User Access</i></li><li>2. Pemohon mengisi Topik Bantuan (<i>Help Topic</i>) dengan “Kesejahteraan Mahasiswa/Suket Penerima Beasiswa Afirmasi” atau “Kesejahteraan Mahasiswa/Suket Penerima Beasiswa KIP Kuli” atau “Kesejahteraan Mahasiswa/Suket Tidak Menerima Beasiswa” , mengisi Permasalahan dengan Surat Keterangan</li></ol>	<pre>graph TD; A[4. Petugas SSC memberikan tanda terima berkas pelayanan dan berkas akan diproses di Ditmawa-PK] --&gt; B[5. Petugas Ditmawa-PK Subdit Kesejahteraan Mahasiswa mengecek data beasiswa mahasiswa yang bersangkutan di database mahasiswa penerima beasiswa.]; B --&gt; C[6. Petugas Ditmawa-PK Subdit Kesejahteraan Mahasiswa melakukan verifikasi persyaratan, memproses, mencetak surat dan memproses validasi serta pengesahannya.]; C --&gt; D[7. Kasubdit Kesejahteraan Mahasiswa melakukan validasi (paraf)]; D --&gt; E[8. Direktur Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir memberikan pengesahan (tanda tangan)]; E --&gt; F[9. Mahasiswa dapat mengambil surat keterangan sedang menerima beasiswa/ sedang tidak menerima beasiswa di SSC dengan menunjukkan tanda terima bukti penyerahan pelayanan.];</pre> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon datang ke <i>Information Service Centre (ISC)</i></li><li>2. Pemohon mengisi formulir permohonan dengan data yang benar dan lengkap serta menyerahkan berkas yang dipersyaratkan. Pemohon melengkapi persyaratan permohonan surat keterangan sedang menerima beasiswa/ sedang tidak menerima beasiswa</li><li>3. Petugas ISC menerima permintaan surat keterangan sedang menerima beasiswa/ sedang tidak menerima beasiswa</li></ol>
--	---	--

		<p>Sedang Menerima Beasiswa atau Surat Keterangan Sedang Tidak Menerima Beasiswa , mengisi detil tiket dan mengunggah berkas persyaratan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Admin ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan, bila sudah lengkap maka Admin ISC akan memproses permohonan ke Admin DitmawaPK</li> <li>4. Bila belum lengkap maka, pemohon mengunggah kelengkapan berkas</li> <li>5. Petugas Ditmawa-PK subdit Kesejahteraan Mahasiswa mengecek data beasiswa mahasiswa yang bersangkutan di database mahasiswa penerima beasiswa</li> <li>6. Petugas Ditmawa-PK subdit Kesejahteraan Mahasiswa melakukan verifikasi persyaratan, memproses, mencetak surat dan memproses validasi serta pengesahannya.</li> <li>7. Kasubdit Kesejahteraan Mahasiswa melakukan validasi (paraf).</li> <li>8. Direktur Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir memberikan pengesahan (tanda tangan).</li> <li>9. Petugas DitmawaPK menginformasikan kepada pemohon bahwa pengajuannya telah selesai diproses dan mengirimkan <i>softcopy</i> surat keterangan berupa file scanan surat ke tiket pemohon</li> <li>10. Petugas DitmawaPK menutup tiket di helpcenter</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Petugas ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan surat keterangan sedang menerima beasiswa/ sedang tidak menerima beasiswa</li> <li>5. Petugas ISC memberikan tanda terima berkas pelayanan dan berkas akan diproses di Ditmawa-PK</li> <li>6. Petugas Ditmawa-PK Subdit Kesejahteraan Mahasiswa mengecek data beasiswa mahasiswa yang bersangkutan di database mahasiswa penerima beasiswa.</li> <li>7. Petugas Ditmawa-PK Subdit Kesejahteraan Mahasiswa melakukan verifikasi persyaratan, memproses, mencetak surat dan memproses validasi serta pengesahannya.</li> <li>8. Kasubdit Kesejahteraan Mahasiswa melakukan validasi (paraf)</li> <li>9. Direktur Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir memberikan pengesahan (tanda tangan)</li> <li>10. Mahasiswa dapat mengambil surat keterangan sedang menerima beasiswa/ sedang tidak menerima beasiswa di ISC dengan menunjukkan tanda terima bukti penyerahan pelayanan.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan permohonan surat keterangan sedang menerima beasiswa/sedang tidak menerima beasiswa dapat diselesaikan pada waktu 3 hari kerja	Layanan permohonan surat keterangan sedang menerima beasiswa/sedang tidak menerima beasiswa dapat diselesaikan pada waktu 3 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Cetak Surat Keterangan Sedang Menerima Beasiswa /Sedang Tidak Menerima Beasiswa	Cetak Surat Keterangan Sedang Menerima Beasiswa /Sedang Tidak Menerima Beasiswa
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang –Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang –Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018</li> </ol>

		Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan	tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan 3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server\Sistem Aplikasi 4. Telepon 5. Handphone 6. Ruang tunggu nyaman 7. Mesin antrian 8. CCTV 9. Ruang Ber-AC	1. Komputer dan printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server\Sistem Aplikasi 4. Telepon 5. Handphone 6. Ruang tunggu nyaman 7. Mesin antrian 8. CCTV 9. Ruang Ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Tujuh orang Petugas <i>Information Service Centre</i> 2. Satu orang <i>manager on duty</i> 3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir 4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum 5. Satu orang Kasubdit Kesejahteraan Mahasiswa	1. Tujuh orang Petugas <i>Information Service Centre</i> 2. Satu orang <i>manager on duty</i> 3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir 4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum 5. Satu orang Kasubdit Kesejahteraan Mahasiswa
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan data surat keterangan sedang menerima beasiswa/sedang tidak menerima beasiswa. 2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id) 3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan melakukan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku	1. Keamanan data surat keterangan sedang menerima beasiswa /sedang tidak menerima beasiswa. 2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id) 3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i> . 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i> . 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.

35. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Permohonan Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
<b>ONLINE</b>		<b>OFFLINE</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	<p>1. Pemohon yang statusnya mengundurkan diri atau diberhentikan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengunggah file scan Salinan Surat Keputusan Dekan tentang Pengunduran Diri Pemohon atau SK Rektor tentang <i>Drop Out</i> (DO) atau Penghentian Mahasiswa.</li> </ul> <p>2. Pemohon yang ingin pindah karena alasan lain</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengunggah file scan salinan Surat Keterangan dari departemen dan dekan serta berkas pendukung alasan pindah</li> </ul>
2.	Prosedur	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 48%;"> <p>1. Pemohon membuka laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a> dengan user dan password IPB <i>User Access</i></p> <p>↓</p> <p>2. Pemohon mengisi Topik Bantuan dengan “admin surat/dokumen appmb/surat keterangan”, mengisi Permasalahan dengan Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi, mengisi detail tiket dan mengunggah berkas</p> <p>↓</p> <p>3. Admin ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan</p> <p style="text-align: center;">Tidak      Ya</p> <p>↓</p> <p>4. Admin ISC akan memproses permohonan ke Admin Dit. APPMB</p> </div> <div style="width: 48%;"> <p>1. Pemohon datang ke ISC meminta formulir pengajuan Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi</p> <p>↓</p> <p>2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan sesuai dengan status pemohon (mengundurkan diri/diberhentikan dari IPB)</p> <p style="text-align: center;">Tidak      Ya</p> <p>↓</p> <p>3. Pemohon mengisi formulir permohonan dengan data yang benar dan lengkap dan menyerahkan berkas yang dipersyaratkan</p> <p>↓</p> </div> </div>



		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membuka laman helpcenter.ipb.ac.id dengan <i>user</i> dan <i>password</i> IPB <i>User Acces</i></li> <li>2. Pemohon mengisi Topik Bantuan (<i>Help Topic</i>) dengan “admin surat/dokumen appmb/surat keterangan”, mengisi Permasalahan dengan Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi, mengisi detail tiket dan mengunggah berkas persyaratan</li> <li>3. Admin ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan, bila sudah lengkap maka Admin ISC akan memproses permohonan ke Admin Dit. APPMB.</li> <li>4. Bila belum lengkap maka, pemohon mengunggah kelengkapan berkas Surat Keterangan.</li> <li>5. Admin Dit. APPMB memproses permohonan Surat Keterangan</li> <li>6. Petugas Dit. APPMB mencetak draf Surat Keterangan sesuai dengan permintaan pemohon untuk dikoreksi Kasubdit Perencanaan dan Informasi Pendidikan (Kasudit. PIP) dan diparaf Direktur APPMB.</li> <li>7. Surat keterangan ditandatangani Wakil Rektor bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan.</li> <li>8. Petugas Dit. APPMB mencatat Surat Keterangan ke dalam agenda surat keluar dan buku kendali.</li> <li>9. Petugas Dit. APPMB menyerahkan <i>hardcopy</i> Surat Keterangan tersebut ke ISC dan mengirimkan <i>softcopy</i> surat keterangan berupa file scanan surat ke tiket pemohon</li> <li>10. Pemohon mengambil Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi di ISC atau <i>download softcopy</i> di tiket <i>helpcenter</i> nya.</li> <li>11. Admin melakukan verifikasi penerimaan berkas oleh pemohon dan menutup tiket tersebut</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke <i>Information Service Centre (ISC)</i> meminta formulir pembuatan Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi.</li> <li>2. Pemohon menyerahkan berkas persyaratan sesuai dengan status pemohon (mengundurkan diri /diberhentikan dari IPB)</li> <li>3. Pemohon mengisi formulir permohonan dengan data yang benar dan lengkap serta menyerahkan berkas yang dipersyaratkan.</li> <li>4. Pemohon diberi bukti layanan yang akan digunakan sebagai bukti pengambilan Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi.</li> <li>5. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit. APPMB untuk diproses.</li> <li>6. Petugas Dit. APPMB menerima persyaratan pengajuan pembuatan Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi.</li> <li>7. Petugas Dit. APPMB memproses pembuatan Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi.</li> <li>8. Petugas Dit. APPMB mencetak draf Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi sesuai dengan permintaan pemohon untuk dikoreksi Kasubdit Perencanaan dan Informasi Pendidikan (Kasudit. PIP) dan diparaf Direktur APPMB.</li> <li>9. Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi ditandatangani oleh Wakil Rektor bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan.</li> <li>10. Petugas Dit. APPMB mencatat agenda surat keluar dan buku kendali untuk selanjutnya dikirim kembali ke ISC</li> <li>11. Pemohon mengambil Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon dalam waktu 7 hari kerja	Layanan pembuatan Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon dalam waktu 7 hari kerja



4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pembuatan Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi	Pembuatan Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server 4. Sistem Aplikasi 5. Telepon 6. Handphone 7. Ruang tunggu nyaman 8. Mesin antrian 9. CCTV 10. Ruang Ber AC	1. Komputer dan printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server 4. Sistem Aplikasi 5. Telepon 6. Handphone 7. Ruang tunggu nyaman 8. Mesin antrian 9. CCTV 10. Ruang Ber AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah, dan pelayanan prima	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah, dan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre 2. Satu orang manager on duty 3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru 4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum 5. Satu orang Kasubdit PIP	1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre 2. Satu orang manager on duty 3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru 4. Satu Orang Kasie Administrasi dan Pelayanan Umum 5. Satu orang Kasubdit PIP
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu	1. Tepat waktu

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen Surat Keterangan Pindah Perguruan Tinggi</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

36. Standar Pelayanan Pencetakan Transkrip Semester dalam Bahasa Inggris

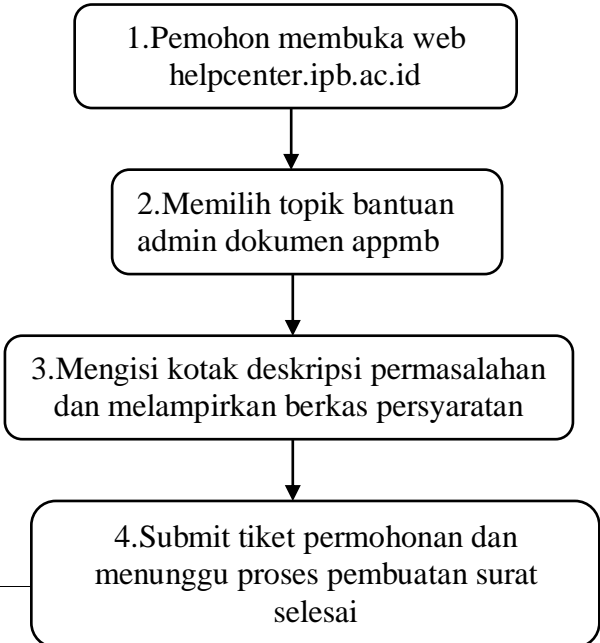
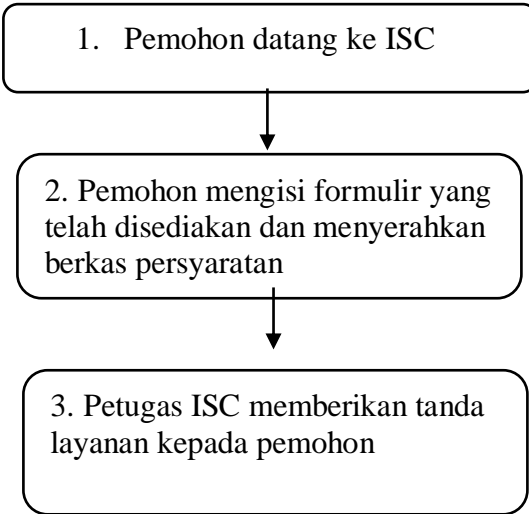
NO.	KOMPONEN	URAIAN	
<b>Pencetakan Transkrip Semester dalam Bahasa Inggris</b>			
<b>b. Service Delivery</b>			
		ONLINE	OFFLINE
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif 2. Mengunggah file scan Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) 3. Mengunggah file scan transkrip semester yang akan diajukan untuk ditranslasikan ke dalam Bahasa Inggris (per semester/per tahun/gabungan)	Membawa fotokopi transkrip semester yang akan diajukan untuk ditranslasikan ke dalam Bahasa Inggris (per semester/per tahun/gabungan)
2.	Prosedur	<pre>                     graph TD                         A[1. Pemohon membuka laman ssc.ipb.ac.id dengan user dan password IPB User Access] --&gt; B[2. Pemohon mengisi "tambah surat", mengisi Pencetakan Transkrip Semester dalam Bahasa Inggris dan mengunggah berkas persyaratan]                         B --&gt; C[3. Admin SSC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan]                         C -- Tidak --&gt; B                         C -- Ya --&gt; D[4. Admin SSC akan memproses permohonan ke Admin Dit. APPMB]                     </pre>	<pre>                     graph TD                         E[1. Pemohon datang ke SSC] --&gt; F[2. Pemohon menyerahkan fotokopi transkrip semester]                         F -- Tidak --&gt; F                         F -- Ya --&gt; G[3. Petugas SSC memproses dokumen pencetakan Transkrip Semester dalam Bahasa Inggris dan memberikan bukti layanan kepada pemohon]                     </pre>

	<p>5. Admin Dit. APPMB memroses permohonan Transkrip Semester dalam Bahasa Inggris</p> <p>↓</p> <p>6. Petugas Dit. APPMB mencetak Transkrip dalam Bahasa Inggris sesuai dengan format yang diminta</p> <p>↓</p> <p>7. Petugas Dit. APPMB mencetak Transkrip dalam Bahasa Inggris untuk dikoreksi dan dicatat oleh Kasubdit EPPSTI</p> <p>↓</p> <p>8. Petugas Dit. APPMB menyerahkan Transkrip ke SSC</p> <p>↓</p> <p>9. Pemohon mengambil Transkrip di SSC</p>	<p>4. Petugas SSC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit. APPMB untuk diproses</p> <p>↓</p> <p>5. Petugas Dit. APPMB menerima berkas persyaratan permohonan cetak transkrip semester</p> <p>↓</p> <p>6. Petugas Dit. APPMB memverifikasi dokumen permohonan disesuaikan dengan data yang ada di Dit. APPMB</p> <p>↓</p> <p>7. Petugas Dit. APPMB memproses permohonan transkrip semester dan mengirim kembali ke SSC</p> <p>↓</p> <p>8. Pemohon mengambil Transkrip Semester di SSC</p>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membuka laman helpcenter.ipb.ac.id dengan <i>user</i> dan <i>password</i> IPB <i>User Access</i></li> <li>2. Pemohon mengisi Topik Bantuan (<i>Help Topic</i>) dengan “Admin Surat/Dokumen APPMB/Translate Transkrip Semester, mengisi Permasalahan dengan Translate Transkrip Semester, mengisi detail tiket dan mengunggah berkas persyaratan</li> <li>3. Admin ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan, bila sudah lengkap maka Admin ISC akan memproses permohonan ke Admin Dit. APPMB.</li> <li>4. Bila belum lengkap maka pemohon mengunggah kelengkapan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC.</li> <li>2. Pemohon menyerahkan fotokopi transkrip semester</li> <li>3. Petugas ISC memproses dokumen pencetakan Transkrip Semester dalam Bahasa Inggris dan memberikan bukti layanan kepada pemohon</li> <li>4. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit. APPMB untuk diproses</li> <li>5. Petugas Dit. APPMB menerima berkas persyaratan permohonan cetak transkrip semester dalam bahasa inggris</li> <li>6. Petugas Dit. APPMB memverifikasi dokumen permohonan disesuaikan dengan data yang ada di Dit. APPMB</li> </ol>

		<p>berkas.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Admin Dit. APPMB memproses cetak transkrip dalam bahasa inggris</li> <li>6. Petugas Dit. APPMB mencetak Transkrip dalam Bahasa Inggris sesuai dengan format yang diminta.</li> <li>7. Petugas Dit. APPMB mencetak Transkrip dalam Bahasa Inggris untuk dikoreksi dan dicatat oleh Kasubdit EPPSTI</li> <li>8. Petugas Dit. APPMB menyerahkan <i>hardcopy</i> Transkrip semester dalam bahasa inggris tersebut ke ISC dan mengirimkan <i>softcopy</i> transkrip berupa file scanan transkrip semester dalam bahasa inggris ke tiket pemohon</li> <li>9. Pemohon mengambil transkrip semester dalam bahasa inggris di ISC atau <i>mendownload softcopy</i> nya di tiket <i>helpcenter</i> nya.</li> <li>10. Admin melakukan verifikasi penerimaan berkas oleh pemohon dan menutup tiket tersebut</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Petugas Dit. APPMB memproses permohonan transkrip semester dalam bahasa inggris dan mengirim kembali ke ISC</li> <li>8. Pemohon mengambil Transkrip Semester dalam bahasa inggris di ISC.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pencetakan Transkrip Semester Berbahasa Inggris dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon dalam waktu 3 hari kerja.	Layanan Pencetakan Transkrip Semester Berbahasa Inggris dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon dalam waktu 3 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pencetakan Transkrip Semester dalam Bahasa Inggris	Pencetakan Transkrip Semester dalam Bahasa Inggris
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu orang Kasubdit</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu orang Kasubdit</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen hasil cetak transkrip semester</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen hasil cetak transkrip semester</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

37. Standar Pelayanan Surat Keterangan Ijazah dalam Proses

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
<b>Surat Keterangan Ijazah dalam Proses</b>			
<b>a. Service Delivery</b>			
		ONLINE	OFFLINE
1.	Persyaratan Pelayanan	b. Sudah terdaftar pada periode wisuda tertentu c. Mengisi formulir yang telah disediakan d. Melampirkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat permohonan pribadi yang ditujukan kepada Direktur APPMB IPB</li> <li>- Bukti suatu instansi tersebut memerlukan surat keterangan ijazah dalam proses</li> <li>- Draf ijazah dan transkrip</li> <li>- Kartu pendaftaran wisuda</li> </ul>	e. Sudah terdaftar pada periode wisuda tertentu f. Mengisi formulir yang telah disediakan g. Melampirkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat permohonan pribadi yang ditujukan kepada Direktur APPMB IPB</li> <li>- Bukti suatu instansi tersebut memerlukan surat keterangan ijazah dalam proses</li> <li>- Draf ijazah dan transkrip</li> <li>- Kartu pendaftaran wisuda</li> </ul>
2.	Prosedur	 <pre>                     graph TD                         A[1. Pemohon membuka web helpcenter.ipb.ac.id] --&gt; B[2. Memilih topik bantuan admin dokumen appmb]                         B --&gt; C[3. Mengisi kotak deskripsi permasalahan dan melampirkan berkas persyaratan]                         C --&gt; D[4. Submit tiket permohonan dan menunggu proses pembuatan surat selesai]                     </pre>	 <pre>                     graph TD                         A[1. Pemohon datang ke ISC] --&gt; B[2. Pemohon mengisi formulir yang telah disediakan dan menyerahkan berkas persyaratan]                         B --&gt; C[3. Petugas ISC memberikan tanda layanan kepada pemohon]                     </pre>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membuka web helpcenter.ipb.ac.id</li> <li>2. Memilih topik bantuan admin dokumen appmb</li> <li>3. Mengisi kotak deskripsi permasalahan dan melampirkan berkas persyaratan</li> <li>4. Submit tiket permohonan dan menunggu proses pembuatan surat selesai</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC.</li> <li>2. Pemohon mengisi formulir yang telah disediakan dan menyerahkan berkas persyaratan</li> <li>3. Petugas ISC memberikan tanda layanan kepada pemohon</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan surat keterangan ijazah dalam proses dapat diselesaikan dalam jangka waktu 3-5 hari kerja.	Layanan surat keterangan ijazah dalam proses dapat diselesaikan dalam jangka waktu 3-5 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat keterangan ijazah dalam proses	Surat keterangan ijazah dalam proses
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>h. Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> </ol>



	Pelaksana	2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima	2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu orang Kasubdit</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu orang Kasubdit</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen surat keterangan ijazah dalam proses</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id) dan helpcenter.ipb.ac.id</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Keamanan dokumen surat keterangan ijazah dalam proses</li> <li>1. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>2. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

38. Standar Pelayanan Layanan Helpcenter IPB

NO.	KOMPONEN	URAIAN									
<b>Layanan Helpcenter IPB</b>											
<b>a. Service Delivery</b>											
<b>ONLINE</b>			<b>OFFLINE</b>								
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif IPB / alumni IPB									
2.	Prosedur	<p>Alur Kerja Help Center IPB</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="625 602 829 656">Stakeholders</th> <th data-bbox="829 602 1016 656">CSO SSC</th> <th data-bbox="1016 602 1203 656">Team/Agent Unit Kerja</th> <th data-bbox="1203 602 1410 656">Pimpinan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="625 656 829 1385"> <p>Ambil Ticket</p> <p>Pilih Topik</p> <p>Post Reply beri jawaban, dan klik resolved. Jika dalam 3 hari tidak ada respons, post reply kembali dan pilih Canned Template. Menutup Ticket, Klik Closed</p> <p>Selesai</p> </td> <td data-bbox="829 656 1016 1385"> <p>Buka Tiket Sesuai Jadwal</p> <p>dapat diselesaikan di SSC?</p> <p>Jika assignment tidak di respon dalam 1x24 jam maka CSO SSC menghubungi team leader unit kerja untuk mengingatkan (melalui telepon/WA)</p> </td> <td data-bbox="1016 656 1203 1385"> <p>Assign ke Team/Agent sesuai topik yang dipilih</p> <p>Depet diselesaikan di unit kerja?</p> <p>Post Reply beri jawaban, dan klik resolved. Jika dalam 3 hari tidak ada respons, post reply kembali dan pilih Canned Template. Menutup Ticket, Klik Closed</p> <p>Selesai</p> </td> <td data-bbox="1203 656 1410 1385"> <p>Konfirmasi ke pimpinan di atasnya</p> <p>Pimpinan memberikan solusi</p> </td> </tr> </tbody> </table>		Stakeholders	CSO SSC	Team/Agent Unit Kerja	Pimpinan	<p>Ambil Ticket</p> <p>Pilih Topik</p> <p>Post Reply beri jawaban, dan klik resolved. Jika dalam 3 hari tidak ada respons, post reply kembali dan pilih Canned Template. Menutup Ticket, Klik Closed</p> <p>Selesai</p>	<p>Buka Tiket Sesuai Jadwal</p> <p>dapat diselesaikan di SSC?</p> <p>Jika assignment tidak di respon dalam 1x24 jam maka CSO SSC menghubungi team leader unit kerja untuk mengingatkan (melalui telepon/WA)</p>	<p>Assign ke Team/Agent sesuai topik yang dipilih</p> <p>Depet diselesaikan di unit kerja?</p> <p>Post Reply beri jawaban, dan klik resolved. Jika dalam 3 hari tidak ada respons, post reply kembali dan pilih Canned Template. Menutup Ticket, Klik Closed</p> <p>Selesai</p>	<p>Konfirmasi ke pimpinan di atasnya</p> <p>Pimpinan memberikan solusi</p>
Stakeholders	CSO SSC	Team/Agent Unit Kerja	Pimpinan								
<p>Ambil Ticket</p> <p>Pilih Topik</p> <p>Post Reply beri jawaban, dan klik resolved. Jika dalam 3 hari tidak ada respons, post reply kembali dan pilih Canned Template. Menutup Ticket, Klik Closed</p> <p>Selesai</p>	<p>Buka Tiket Sesuai Jadwal</p> <p>dapat diselesaikan di SSC?</p> <p>Jika assignment tidak di respon dalam 1x24 jam maka CSO SSC menghubungi team leader unit kerja untuk mengingatkan (melalui telepon/WA)</p>	<p>Assign ke Team/Agent sesuai topik yang dipilih</p> <p>Depet diselesaikan di unit kerja?</p> <p>Post Reply beri jawaban, dan klik resolved. Jika dalam 3 hari tidak ada respons, post reply kembali dan pilih Canned Template. Menutup Ticket, Klik Closed</p> <p>Selesai</p>	<p>Konfirmasi ke pimpinan di atasnya</p> <p>Pimpinan memberikan solusi</p>								

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon sign in pada laman helpcenter.ipb.ac.id lalu memilih tiket baru dan memilih topik bantuan.</li> <li>2. Pemohon mengisi deskripsi permasalahan secara jelas pada kotak deskripsi masalah, melampirkan file persyaratan yang diminta/diperlukan lalu mengklik submit tiket untuk menunggu informasi selanjutnya</li> <li>3. Petugas ISC membuka tiket pengaduan yang masuk, jika permasalahan dapat diselesaikan langsung oleh petugas ISC maka tiket tersebut akan langsung dijawab dan klik resolved. Jika dalam 3 hari sudah tidak ada lagi tanggapan dari pemohon, maka tiket dapat di closed. Sedangkan jika permasalahan tidak dapat diselesaikan oleh petugas ISC, tiket tersebut akan di assign ke unit terkait (sesuai topik) untuk diproses. Jika assignment tidak direspon unit kerja terkait dalam waktu 1x24 jam, maka leader unit kerja menghubungi team leader unit kerja tsb untuk mengingatkan (melalui wa, email atau telepon).</li> <li>4. Unit kerja terkait memproses tiket tersebut hingga selesai.</li> </ol>	
3.	Jangka waktu penyelesaian	Setiap tiket yang masuk pada laman helpcenter akan direspon pada hari itu oleh ISC ISC untuk diteruskan kepada agen team terkait.	
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	
5.	Produk pelayanan	Layanan Helpcenter IPB	
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id	
<b>b.</b>			
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>	
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> </ol>	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>	
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>	
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Agen setiap unit kerja terkait</li> </ol>	
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>	
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterandalan Sistem Aplikasi (<a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>)</li> <li>2. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>	
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>	

39. Standar Pelayanan Layanan Koneksi ke Jaringan Wifi IPB

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Layanan Koneksi ke Jaringan Wifi IPB</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
<b>ONLINE</b>		<b>OFFLINE</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Membawa perangkat yang akan dibantu untuk terhubung ke wifi IPB
2.	Prosedur	<pre> graph TD     A[1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa perangkat elektronik (laptop atau hp) yang akan dibantu untuk tersambung ke jaringan wifi IPB.] --&gt; B[2. Petugas ISC membantu menyambungkan perangkat elektronik (laptop atau hp) ke wifi IPB sesuai prosedur yang telah ditetapkan]     B --&gt; C[3. Perangkat elektronik berhasil (laptop atau hp) terhubung ke jaringan wifi IPB]             </pre>
		1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa perangkat elektronik (laptop atau hp) yang akan dibantu untuk tersambung ke jaringan wifi IPB.

			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Petugas ISC membantu menyambungkan perangkat elektronik (laptop atau hp) ke wifi IPB sesuai prosedur yang telah ditetapkan</li> <li>3. Perangkat elektronik berhasil (laptop atau hp ) terhubung ke jaringan wifi IPB</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pengambilan KTM bagi mahasiswa Pascasarjana dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon saat itu juga.	Layanan koneksi wifi IPB dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon saat itu juga.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Layanan Koneksi ke Jaringan Wifi IPB	Layanan Koneksi ke Jaringan Wifi IPB
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer,</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer,</li> </ol>

		menganalisis masalah dan pelayanan prima	menganalisis masalah dan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre 2. Satu orang manager on duty	1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre 2. Satu orang manager on duty
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.	1. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i> , serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i> . 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i> , serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i> . 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.

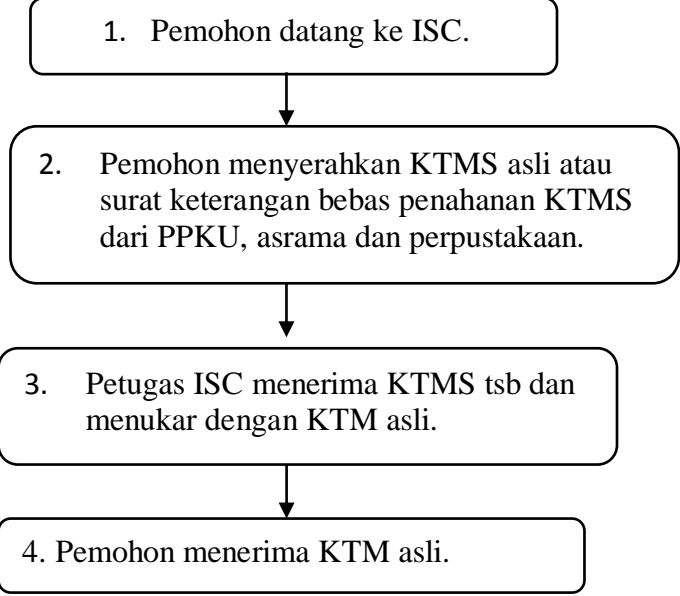
40. Standar Pelayanan Pengambilan KTM untuk Pascasarjana (S2 dan S3)

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
<b>Pengambilan KTM untuk Pascasarjana (S2 dan S3)</b>			
<b>a. Service Delivery</b>			
		ONLINE	OFFLINE
1.	Persyaratan Pelayanan		Membawa KTMS (asli) atau jika KTMS hilang maka mahasiswa menunjukkan KTM elektronik dari aplikasi IPB Mobile.
2.	Prosedur		
		1.	1. Pemohon datang ke ISC. 2. Pemohon menyerahkan KTMS asli jika KTMS hilang maka mahasiswa menunjukkan KTM elektronik dari aplikasi IPB Mobile. 3. Petugas ISC menerima KTMS tsb dan mencari KTM ybs 4. Pemohon menerima KTM asli.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pengambilan KTM bagi mahasiswa Pascasarjana dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon saat itu juga.	Layanan pengambilan KTM bagi mahasiswa Pascasarjana dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon saat itu juga.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengambilan KTM bagi Pascasarjana	Pengambilan KTM bagi Pascasarjana
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2. Buku Panduan Program Sarjana



2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu orang Kasubdit</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li> <li>2. Satu orang manager on duty</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu orang Kasubdit</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen hasil cetak transkrip semester</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen hasil cetak transkrip semester</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

41. Standar Pelayanan Pengambilan KTM untuk Strata 1 (S1)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pengambilan KTM untuk Strata 1 (S1)</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
<b>ONLINE</b>		<b>OFFLINE</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	Membawa KTMS (asli) atau jika KTMS hilang maka membawa surat keterangan bebas penahanan KTMS dari PPKU, perpustakaan dan asrama.
2.	Prosedur	 <pre> graph TD     A[1. Pemohon datang ke ISC.] --&gt; B[2. Pemohon menyerahkan KTMS asli atau surat keterangan bebas penahanan KTMS dari PPKU, asrama dan perpustakaan.]     B --&gt; C[3. Petugas ISC menerima KTMS tsb dan menukar dengan KTM asli.]     C --&gt; D[4. Pemohon menerima KTM asli.]             </pre>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC.</li> <li>2. Pemohon menyerahkan KTMS asli atau surat keterangan bebas penahanan KTMS dari PPKU, asrama dan perpustakaan.</li> <li>3. Petugas ISC menerima KTMS tsb dan menukar dengan KTM</li> </ol>

			asli. 4. Pemohon menerima KTM asli.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pengambilan KTM bagi mahasiswa Strata 1 (S1) dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon saat itu juga.	Layanan pengambilan KTM bagi mahasiswa Strata 1 (S1) dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon saat itu juga.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengambilan KTM bagi Strata 1 (S1)	Pengambilan KTM bagi Strata 1 (S1)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>			
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan Printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server 4. Sistem Aplikasi 5. Telepon 6. Handphone 7. Ruang tunggu nyaman 8. Mesin antrian 9. CCTV 10. Ruang Ber-AC	1. Komputer dan Printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server 4. Sistem Aplikasi 5. Telepon 6. Handphone 7. Ruang tunggu nyaman 8. Mesin antrian 9. CCTV 10. Ruang Ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan	Pengawasan Pimpinan

5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li><li>2. Satu orang manager on duty</li><li>3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li><li>4. Satu orang Kasubdit</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tujuh orang Petugas Information Service Centre</li><li>2. Satu orang manager on duty</li><li>3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li><li>4. Satu orang Kasubdit</li></ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tepat waktu</li><li>2. Akurat</li><li>3. Keramahan</li><li>4. Solutif</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tepat waktu</li><li>2. Akurat</li><li>3. Keramahan</li><li>4. Solutif</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan dokumen hasil cetak transkrip semester</li><li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li><li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan dokumen hasil cetak transkrip semester</li><li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li><li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>

REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR,

ttd.

ARIF SATRIA  
NIP197109171997021003

Salinan sesuai dengan aslinya

Kepala Biro Hukum IPB,



Widodo Bayu Ajie  
NIP 197111142005011002