

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN TAHUN 2024
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**



PENETAPAN STANDARD E-LAYANAN

FAKULTAS BAHASA DAN SENI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

Dasar hukum

1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia;
4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang (Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 5149);
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, Dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen;
8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
9. Keputusan Ka BSN nomor 965/BSN-I/HK.35/05/2001 tentang Organisasi Badan Standardisasi Nasional;
10. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Badan Standardisasi Nasional;
11. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Rencana Strategis Badan Standardisasi Nasional Tahun 2010-2014;
12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2007 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Standardisasi Nasional.

Persyaratan

1. Mahasiswa, Dosen, dan Alumni yang ingin mendapatkan form surat permohonan, layanan aduan, dan survey wajib mengisi form melalui website <https://fbs.unesa.ac.id>
2. Mahasiswa, Dosen, dan Alumni yang ingin mendapatkan form surat permohonan, layanan aduan, dan survey diwajibkan mendownload template surat melalui website Fakultas Bahasa dan Seni <https://fbs.unesa.ac.id/page/form-surat-permohonan-mahasiswa-fbs-unesa>

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem E- Layanan form surat permohonan, layanan aduan, dan survey menggunakan sistem layanan secara online dengan berkunjung ke <https://fbs.unesa.ac.id/page/form-surat-permohonan-mahasiswa-fbs-unesa> dan mengikuti alur yang ada diwebsite.

Prosedur E- Layanan form surat permohonan, layanan aduan, dan survey adalah sebagai berikut:

1. Pemohon mengakses website <https://fbs.unesa.ac.id>
2. Pemohon mengakses E-Layanan
3. Pemohon mendownload template yang sudah disediakan
4. Pemohon mengisi template surat
5. Pemohon mengirim template yang sudah diisi melalui email fbs@unesa.ac.id
6. Petugas menerima email yang dikirim oleh mahasiswa
7. Petugas membaca atau mengecek dokumen
8. Petugas mengisi form untuk permintaan tanda tangan pimpinan
9. Petugas mengirim surat yang sudah ditandatangani pimpinan kepada mahasiswa
10. Pemohon menerima dokumen secara elektronik

Jangka Waktu Penyelesaian

Permintaan prosedur form surat permohonan, layanan aduan, dan survey oleh pemohon yang meminta surat ijin adalah **35 menit** dari sejak pemohon menyerahkan template surat yang sudah diisi sampai admin Fakultas Bahasa dan Seni menyerahkan dokumen.. Setiap tambahan pengajuan yang diminta oleh pemohon yang sama (pada saat yang sama) waktunya ditambah **15 menit** untuk setiap judul. Jawaban permintaan informasi melalui surat (baik surat biasa maupun elektronik) paling lambat **5 hari** kerja.

Biaya/Tarif

E – Layanan Fakultas Bahasa dan Seni **tidak memungut biaya** apapun didalam permohonan form surat permohonan, layanan aduan, dan survey.

Produk Pelayanan

Produk pelayanan E-Layanan adalah

- a. Form surat permohonan berbasis elektronik
- b. Layanan penelusuran informasi standar
- c. Layanan aduan

Sara, Prasarana, dan/atau Fasilitas

Sarana yang diperlukan untuk melayani publik terkait informasi, E-Layanan dan layanan-layanan bidang standarisasi adalah:

- a. Komputer
- b. Mesin pencetak (printer)
- c. Mesin jilid (Unibind)
- d. Mesin fotokopi
- e. Jaringan internet
- f. Koleksi standar (SNI dan standar asing lainnya) Buku referensi

Kompetensi Pelaksana

Pelaksana layanan harus memiliki kompetensi di bidang keilmuan tertentu sesuai dengan pembagian sektor pada standar (misalnya pertanian dan teknologi pangan, konstruksi, elektronik dan teknologi informasi dan komunikasi, dan lain-lain) ditambah dengan pengetahuan bidang standarisasi dan bidang ilmu perpustakaan. Tenaga ini menjadi spesialis subyek (*subject specialist*) yang dapat melayani pemangku kepentingan sesuai dengan sektor yang menjadi tanggung jawabnya.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pelanggan dapat menyampaikan pengaduan atas ketidakpuasan layanan yang diberikan oleh Tim Zona Integritas Fakultas Bahasa dan Seni melalui kotak pengaduan yang tersedia di Fakultas Bahasa dan Seni. Selain itu pelanggan dapat menyampaikan ketidakpuasan atas layanan yang diberikan oleh Fakultas Bahasa dan Seni melalui surat elektronik yang dikirimkan ke alamat email: fbs@unesa.ac.id.

Secara rinci prosedur penanganan pengaduan di Fakultas Bahasa dan Seni dilaksanakan sebagai berikut:

1. Pengguna informasi standarisasi memberikan pengaduan ke Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi BSN melalui :

- a. Media Internet
Pengaduan ditujukan melalui email layanan fbs@unesa.ac.id.

- b. Nomor WhatsApp

Pengaduan ditujukan melalui nomor WhatsApp +62 822-3130-3322 Marda Putra Mahendra

2. Berdasarkan pencatatan tersebut, Kasub Bagian Pelayanan Publik menyampaikan kepada kepala Dekan Fakultas Bahasa dan Seni yang bersangkutan terhadap pengaduan pelanggan yang masuk berdasarkan kategori pengaduan yang ada (pengaduan ringan, sedang dan besar/berat).
3. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori pengaduan ringan, maka Kasub Bagian Pelayanan Publik akan menjawab/menyelesaikan secara langsung.
4. Pengaduan melalui surat/tertulis, akan langsung dibalas melalui surat atau via telepon kepada yang bersangkutan (pihak pengadu).
5. Pengaduan melalui internet akan langsung dibalas kepada email yang bersangkutan.
6. Pengaduan melalui SMS akan dibalas dengan SMS dan melalui telepon/Fax akan langsung dibalas atau akan ditelepon kepada yang bersangkutan.
7. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan.

8. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori Sedang, maka masalah-masalah yang ada perlu dikoordinasikan dengan Kasub Bagian Pelayanan Publik yang bersangkutan dan Dekan Fakultas Bahasa dan Seni. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.
9. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori berat, maka masalah-masalah yang ada akan dikoordinasikan/dilaporkan Kasub Bagian Pelayanan Publik dan Kasub Bagian Pelayanan Publik untuk mendapatkan arahan dalam penanganan pengaduan tersebut.
10. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, via telepon, maupun secara langsung, akan dicatat dan dipilah oleh Kasub Bagian Pelayanan Publik dibantu oleh staf Subbag pelayanan Publik dan dicatat dalam Buku Pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan, dan bobot pengaduan, diserahkan kepada Kepala layanan untuk diperiksa. Apabila Laporan Pengaduan Pelayanan Publik perlu dilakukan perbaikan, maka laporan pengaduan diserahkan kembali kepada Kasub Bagian Pelayanan Publik untuk diperbaiki dan akan diperiksa kembali oleh Dekan Fakultas Bahasa dan Seni untuk disetujui.
11. Laporan Pengaduan Pelayanan Publik yang telah disetujui oleh Kasub Bagian Pelayanan Publik akan diserahkan kepada Dekan Fakultas Bahasa dan Seni sebagai laporan bulanan.
12. Target penyelesaian pengaduan dalam 1 (satu) tahun adalah minimal harus dapat menyelesaikan 75 % dari total pengaduan yang diterima oleh Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi BSN untuk semua media pengaduan.

Jaminan Pelayanan yang Memberikan Kepastian Pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan

Pusat informasi dan Dokumentasi Standardisasi memberikan jaminan kepastian layanan yang diberikan sesuai dengan waktu dan kualitas yang sudah dijanjikan. Waktu yang dijanjikan adalah 35 menit satu judul dan ditambah dengan 15 menit setiap judul tambahan yang dipesan pada waktu yang bersamaan. Apabila Fakultas Bahasa dan Seni tidak dapat memberikan layanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan, maka Fakultas Bahasa dan seni akan memberikan kompensasi berupa ballpen dan blocknote kepada yang bersangkutan.

Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan.

Jaminan terhadap keamanan produk bahwa produk yang dilayankan adalah produk yang asli

Dokumen yang dikirimkan melalui kurir atau pos akan diganti apabila dokumen yang dikirimkan mengalami kerusakan dalam perjalanan.

Evaluasi kinerja Pelaksana.

- A. Evaluasi dilakukan oleh tim Pelayanan Publik Zona Integritas Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya
- B. Laporan bulanan disampaikan oleh masing-masing kepala bidang pada rapat bulanan
- C. Indeks Kepuasan pelanggan diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner, khususnya terkait dengan layanan informasi.
 1. Penyebaran kuesioner dilakukan sekali dalam satu tahun selama 3 (tiga) bulan.
 2. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pelanggan dengan penjelasan dari petugas. Pengumpulan data kuesioner mengacu pada Petunjuk Teknis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Petugas mengumpulkan kuesioner setelah kuesioner terisi.
 3. Hasil analisa dapat disajikan dalam nilai Indeks Kepuasan Pelanggan yang dipantau dari berbagai unsur.
 4. Jika dari hasil pengolahan data diperoleh Nilai Indeks < 3.4 atau 68 (Sedang), maka diperlukan tindakan perbaikan dengan meminta bagian terkait mengisi formulir Permintaan Tindakan Koreksi.
 5. Pelaksanaan tindakan perbaikan untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan mengacu pada Tindakan Koreksi.