



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
Kampus Unesa 2, Jl. Lidah Wetan, Surabaya 60213
Telepon : +6231-7522876, Faksimil : +6231- 7522876
Laman : <http://fbs.unesa.ac.id>, email : fbs@unesa.ac.id.

**PENETAPAN STANDARD PELAYANAN
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.
13. Peraturan Rektor No 2 Tahun 2024 tentang Tarif Layanan Universitas Negeri Surabaya Tahun 2024

Persyaratan

1. Mahasiswa, Dosen, dan Alumni yang ingin mendapatkan pelayanan harus memiliki dokumen prasyarat sesuai jenis layanan yang dibutuhkan
2. Mahasiswa yang ingin mendapatkan layanan administrasi persuratan, dapat mengakses SIYAP 24

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Pelayanan yang dimaksudkan didalam pelayanan ini meliputi pelayanan akademik dan non akademik. E- Layanan yang disediakan berupa form surat permohonan mahasiswa melalui Sistem Layanan Administrasi Persuratan 24 Jam, layanan aduan, dan survey menggunakan sistem layanan secara online dengan berkunjung ke <https://fbs.unesa.ac.id> pada menu e-layanan. dan mengikuti alur yang ada diwebsite.

Berikut adalah prosedur surat permohonan mahasiswa melalui Sistem Layanan Administrasi Persuratan 24 Jam:

1. Pemohon mengakses website <https://fbs.unesa.ac.id>
2. Pemohon mengakses E-Layanan, menu mahasiswa, SIYAP 24
3. Pemohon mengunduh template surat yang diinginkan pada menu unduh (klik)
4. Pemohon melakukan pengisian pada template surat yang diinginkan sesuai petunjuk
5. Pemohon mengunggah template surat yang sudah diisi melalui menu unggah (klik)
6. Pemohon menunggu selama 24 jam
7. Pemohon menerima dokumen secara elektronik melalui email

Berikut adalah prosedur layanan aduan:

1. Pemohon mengakses website <https://fbs.unesa.ac.id>
2. Pemohon mengakses E-Layanan, menu layanan aduan
3. Pemohon mengisi form yang telah disediakan dengan menyediakan bukti aduan
4. Pemohon akan menerima surat elektronik bahwa aduan telah diterima
5. Pemohon juga akan menerima surat elektronik jika aduan telah diproses dan diselesaikan

Berikut adalah Layanan permohonan informasi publik

1. Pemohon mengakses website <https://fbs.unesa.ac.id>
2. Pemohon mengakses menu zona integritas, menu PPID, Pemohon memilih pilihan layanan yang meliputi Informasi Berkala, Informasi Serta Merta, Informasi Tersedia Setiap Saat, dan Permohonan Informasi Publik
3. Pemohon mengisi form yang telah disediakan
4. Pemohon akan menerima surat elektronik terkait permohonan informasi publik yang diajukan

Jangka Waktu Penyelesaian

Permintaan prosedur form surat permohonan, layanan aduan, oleh pemohon yang meminta surat ijin adalah 24 jam kerja dari sejak pemohon mengisi permohonan sampai diproses oleh admin Fakultas Bahasa dan Seni.

Biaya/Tarif

Biaya tarif layanan disesuaikan dengan Peraturan Rektor No 2 Tahun 2024 tentang Tarif Layanan Universitas Negeri Surabaya Tahun 2024

Produk Pelayanan

Produk pelayanan E-Layanan adalah

1. Surat permohonan mahasiswa melalui Sistem Layanan Administrasi Persuratan 24 Jam
2. Layanan aduan
3. Layanan permohonan informasi publik

Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas

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

1. Komputer
2. Mesin pencetak (printer)

3. Mesin fotokopi
4. Jaringan internet
5. Koleksi standar (SNI dan standar asing lainnya)

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 standardisasi 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 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 standardisasi memberikan pengaduan ke Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi BSN melalui :
 - a. Media Internet
Pengaduan ditujukan melalui email layanan fbs@unesa.ac.id menu e-layanan, pada layanan aduan, dan <https://wbs.fbs.unesa.ac.id/zi/pengaduan>
 - b. Nomor WhatsApp
Pelayanan Akademik Fakultas Bahasa dan Seni 0856-17000-59
Pelayanan Non Akademik Fakultas Bahasa dan Seni 0856-18000-59
2. Berdasarkan pencatatan tersebut, Tim Pelayanan Publik menyampaikan kepada kepala Pimpinan 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 Tim Pelayanan Publik akan menjawab/menyelesaikan secara langsung.
4. Pengaduan melalui surat/tertulis/whatsapp, akan langsung dibalas melalui pesan whatsapp kepada yang bersangkutan (pihak pengadu).
5. Pengaduan melalui link <https://wbs.fbs.unesa.ac.id/zi/pengaduan> akan langsung dibalas kepada email yang bersangkutan.
6. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan.
7. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori Sedang dan berat maka masalah-masalah yang ada perlu dikoordinasikan oleh Tim Pelayanan Publik dengan pimpinan Fakultas Bahasa dan Seni mendapatkan arahan dalam penanganan pengaduan tersebut. Hasil keputusan dari koordinasi akan disampaikan kepada yang bersangkutan.
8. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, via telepon, maupun secara langsung, akan dicatat dan dipilah oleh Tim Pelayanan dan disusun laporannya setiap bulan. Apabila Laporan perlu dilakukan perbaikan, maka laporan akan diperiksa kembali dan diserahkan pada Dekan Fakultas Bahasa dan Seni untuk disetujui.
9. 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.

Evaluasi kinerja Pelaksana.

1. Evaluasi dilakukan oleh tim Pelayanan Publik Zona Integritas Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Surabaya
2. Indeks Kepuasan pelanggan diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner, khususnya terkait dengan layanan informasi.
 1. Penyebaran kuesioner dilakukan 4 kali dalam satu tahun, terbagi kedalam 4 triwulan
 2. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pelanggan. Tim pelayanan public memasukkan data email dari pelanggan. Selanjutnya pelanggan akan menerima email berisi link untuk pengisian survey.
 3. Tim pelayanan publik mengumpulkan kuesioner setelah kuesioner terisi.
 4. Hasil analisa dapat disajikan dalam nilai Indeks Persepsi Kepuasan dan Indeks Persepsi Anti Korupsi yang dipantau dari berbagai unsur.
 5. Jika dari hasil pengolahan data diperoleh Nilai Indeks < 3,4, maka diperlukan tindakan perbaikan dengan meminta bagian terkait mengisi formulir Permintaan Tindakan Koreksi.
 6. Pelaksanaan tindakan perbaikan untuk menjaga tingkat kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan mengacu pada Tindakan Koreksi.

Ditetapkan di : Surabaya

Pada tanggal : 5 Agustus



Syafi'ul Anam, Ph.D
NIP. 197809162006041001