SALINAN

KEPUTUSAN
REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR
NOMOR 251 TAHUN 2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN APLIKASI BERBASIS *WEB*
PADA PUSAT LAYANAN DAN INFORMASI (*HELP CENTER)*
INSTITUT PERTANIAN BOGOR

REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka memudahkan publik mendapatkan informasi tentang Institut Pertanian Bogor, Institut Pertanian Bogor berinovasi menyediakan layanan secara *online* berbasis web berupa Aplikasi *Help Center* pada Pusat Layanan dan Informasi *Help Center* Institut Pertanian Bogor;

b. bahwa untuk menyelenggarakan layanan berbasis *online* berbasis *web* sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Rektor Institut Pertanian Bogor tentang Standar Pelayanan Aplikasi Berbasis *Web* pada Pusat Layanan dan Informasi *Help 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 STANDAR PELAYANAN APLIKASI BERBASIS *WEB* PADA PUSAT LAYANAN DAN INFORMASI *HELP CENTER* INSTITUT PERTANIAN BOGOR.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan Aplikasi Berbasis *Web* pada Pusat Layanan dan Informasi *Help Center* Institut Pertanian Bogor sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan Rektor ini;

KEDUA : Standar Pelayanan Aplikasi Berbasis *Web* pada Pusat Layanan dan Informasi *Help Center* Institut Pertanian Bogor meliputi ruang lingkup pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan Rektor ini;

KETIGA : 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;

KEEMPAT : Standar Pelayanan Aplikasi Berbasis *Web* pada Pusat Layanan dan Informasi *Help Center* Institut Pertanian Bogor sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu digunakan sebagai panduan dalam menyediakan layanan secara *online* berbasis web pada Pusat Layanan dan Informasi *Help Center* Institut Pertanian Bogor;

KELIMA : Keputusan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Bogor
pada tanggal 14 Oktober 2021
REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR,

ttd.

ARIF SATRIA
NIP197109171997021003

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum IPB,

Widodo Raya Ajie
NIP 197111142005011002

LAMPIRAN I
KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR
NOMOR 251 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN APLIKASI BERBASIS *WEB* PADA PUSAT LAYANAN DAN INFORMASI *HELP CENTER* INSTITUT PERTANIAN BOGOR

Daftar Isi Standar Pelayanan Aplikasi Berbasis *Web* Pada Pusat Layanan dan Informasi *Help Center* Institut Pertanian Bogor sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB)
2. Standar Pelayanan Proses dan Informasi Pendidikan (PIP)
3. Standar Pelayanan Evaluasi Pendidikan (EP)
4. Standar Pelayanan Administrasi surat/dokumen APPMB
5. Standar Pelayanan Lomba Mahasiswa dan SKPI
6. Standar Pelayanan Kesejahteraan Mahasiswa
7. Standar Pelayanan Bantuan Pendidikan Non Beasiswa
8. Standar Pelayanan Pengembangan Karir
9. Standar Pelayanan Ormawa dan Softskill
10. Standar Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan Ormawa
11. Standar Pelayanan Rekrutmen dan Evaluasi Kinerja (REK)
12. Standar Pelayanan Pengembangan SDM dan Sistem Karir (PSSK)
13. Standar Pelayanan Remunerasi dan Kesejahteraan Pegawai
14. Standar Pelayanan Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU)
15. Standar Pelayanan Sarana dan Prasarana
16. Standar Pelayanan Informasi Publik (PPID)
17. Standar Pelayanan Kehumasan
18. Standar Pelayanan Promosi
19. Standar Pelayanan Teknologi Informasi (ICT)
20. Standar Pelayanan Akademik Pascasarjana
21. Standar Pelayanan Akademik Sekolah Vokasi
22. Standar Pelayanan Akademik Sekolah Bisnis
23. Standar Pelayanan Keuangan
24. Standar Pelayanan KMMAI Standar Mutu Pendidikan
25. Standar Pelayanan COVID-19

REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR,

ttd.

ARIF SATRIA
NIP197109171997021003

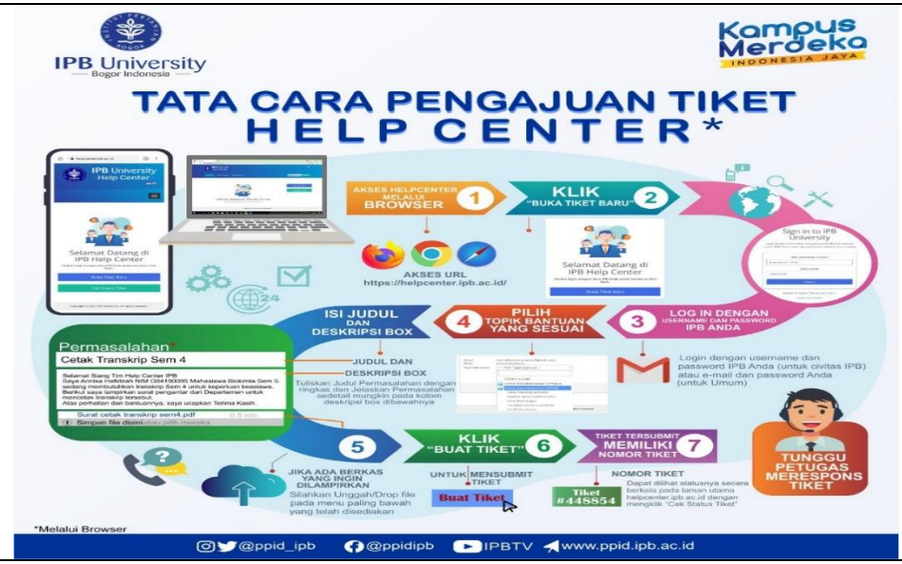
Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum IPB,

Widodo Bayu Ajie
NIP 197111142005011002

LAMPIRAN II
KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR
NOMOR 251 TAHUN 2021
TENTANG
STANDAR PELAYANAN APLIKASI BERBASIS *WEB* PADA PUSAT LAYANAN
DAN INFORMASI *HELP CENTER* INSTITUT PERTANIAN BOGOR

STANDAR PELAYANAN APLIKASI BERBASIS *WEB* PADA PUSAT LAYANAN DAN INFORMASI *HELP CENTER* INSTITUT PERTANIAN BOGOR

1. Standar Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB)		
a.	**Service Delivery**	
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB)** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pendaftaran, Registrasi online, Verifikasi berkas
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang pimpinan dari 3 unit kerja (Biro Komunikasi, DITAPPMB, DSITD) 3. Lima orang tim PMB Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

2. Standar Pelayanan Proses dan Informasi Pendidikan (PIP)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Proses dan Informasi Pendidikan (PIP)		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	 1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru

		3. Pemohon memilih **Topik Proses dan Informasi Pendidikan (PIP)** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	KRS Mahasiswa, Jadwal Kuliah, Pindah minor, Biodata mahasiswa SIMAK, KRS Multistrata
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang pimpinan dari 3 unit kerja (Biro Komunikasi, DITAPPMB, DSITD) 3. Lima orang tim Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru

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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed.

3. Standar Pelayanan Evaluasi Pendidikan (EP)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Evaluasi Pendidikan (EP)		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	 1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru

		3. Pemohon memilih Topik **Evaluasi Pendidikan (EP)** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 180 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengganti Ijazah/Transkrip Akhir, Translate Ijazah/Transkrip, Update Nilai/Pembatalan MK, Wisuda, SKL Online
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang pimpinan dari 3 unit kerja (Biro Komunikasi, DITAPPMB, DSITD) 3. Lima orang tim Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru

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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

4. Standar Pelayanan Administrasi surat/dokumen APPMB

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Administrasi surat/dokumen APPMB		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	 1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru

		3. Pemohon memilih Topik **Administrasi surat/dokumen APPMB** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat Keterangan (aktif kuliah, pengantar KTM hilang, perbaikan data PD DIKTI), Verifikasi lulusan, Legalisir ijazah bahasa inggris dan transkrip akhir/semester
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang pimpinan dari 3 unit kerja (Biro Komunikasi, DITAPPMB, DSITD) 3. Tiga orang tim Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru

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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed.

5. Standar Pelayanan Lomba Mahasiswa dan SKPI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Lomba Mahasiswa dan SKPI		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Lomba Mahasiswa dan SKPI** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Informasi Lomba Kemahasiswaan, Fasilitasi pendanaan lomba, SIMAWA/SKPI
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang pimpinan dari 3 unit kerja (Biro Komunikasi, DITMAWAPK, DSITD)

		3. Lima orang tim Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

6. Standar Pelayanan Kesejahteraan Mahasiswa

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Kesejahteraan Mahasiswa		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Kesejahteraan Mahasiswa** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengajuan PPKM, Pencairan PPKM, Verifikasi Berkas Pendaftaran BPJS, Verifikasi Berkas Pembatalan BPJS, Pendaftaran BPJS ke Kantor BPJS, Pembatalan BPJS ke Kantor BPJS, Pengajuan Pengembalian Iuran BPJS, Surat Keterangan Tidak Sedang Menerima Beasiswa, Surat Keterangan Penerima Beasiswa KIP OnGoing, Surat Keterangan Penerima Beasiswa Afirmasi, Pendaftaran - Verifikasi - Umumkan Beasiswa.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang pimpinan dari 3 unit kerja (Biro Komunikasi, DITMAWAPK, DSITD) 3. Delapan orang tim Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

7. Standar Pelayanan Bantuan Pendidikan Non Beasiswa

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Bantuan Pendidikan Non Beasiswa		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Bantuan Pendidikan Non Beasiswa** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Bantuan Living Cost Covid 19, Bantuan UKT Covid 19, Bantuan Kuota Internet
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang pimpinan dari 3 unit kerja (Biro Komunikasi, DITMAWAPK, DSITD)

		3. Delapan orang tim Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed.

8. Standar Pelayanan Pengembangan Karir

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Pengembangan Karir		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Layanan Pengembangan Karir** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Lowongan Kerja/ICR/Job Fair, Training Persiapan/Konsul Karir, Info Magang Mahasiswa/Lulusan Baru, Info Kewirausahaan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang pimpinan dari 3 unit kerja (Biro Komunikasi, DITMAWAPK, DSITD) 3. Tujuh orang tim Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

9. Standar Pelayanan Ormawa dan Softskill

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Ormawa dan Softskill		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Ormawa dan Softskill** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Informasi kegiatan Ormawa, Informasi kegiatan Softskill
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang pimpinan dari 3 unit kerja (Biro Komunikasi, DITMAWAPK, DSITD)

		3. Lima orang tim Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

10. Standar Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan Ormawa

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Administrasi Kemahasiswaan Ormawa		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Administrasi Kemahasiswaan Ormawa** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat Undangan Kegiatan Mahasiswa, Surat Izin Akademik, Surat Tugas Mahasiswa, Surat Pengantar Kegiatan, Pengesahan Laporan Kegiatan, Proposal Sponsorship, Penandatanganan Sertifikat, Peminjaman SarPras Ditmawa-PPKU
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang pimpinan dari 3 unit kerja (Biro Komunikasi, DITMAWAPK, DSITD) 3. Lima orang tim Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

11. Standar Pelayanan Rekrutmen dan Evaluasi Kinerja (REK)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Rekrutmen dan Evaluasi Kinerja (REK)		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Rekrutmen dan Evaluasi Kinerja (REK)** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Penerimaan Pegawai, Pelatihan Dasar CPNS, Rotasi pegawai IPB, Mutasi pegawai IPB, Pengurusan tugas belajar, Perpanjangan tugas belajar, Pembebasan tugas belajar, Aktif Kembali tugas belajar, Pengurusan SK diperbantukan, Pembebasan tugas diperbantukan, Aktif Kembali tugasdiperbantukan, Penugasan mengikuti pelatihan, Pelatihan/peningkatan kapasitas pegawai, Bantuan Pendidikan Izin Belajar, Promosi jabatan, Evaluasi kehadiran Tepat Waktu, Beban Kinerja Dosen (BKD), Sistem Imbal Jasa (SIJ), Perhitungan Ad-hoc, Penanganan disiplin pegawai, Pengajuan pension PNS, Izin dinas LN, Magang/Prakerin di lingkungan IPB
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone

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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang pimpinan dari 3 unit kerja (Biro Komunikasi, DITSDM, DSITD) 3. Tujuh orang tim Direktorat Sumberdaya Manusia
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

12. Standar Pelayanan Pengembangan SDM dan Sistem Karir (PSSK)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Pengembangan SDM dan Sistem Karir (PSSK)		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Pengembangan SDM dan Sistem Karir (PSSK)** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Kenaikan jabatan dosen, Kenaikan Jabfungsional Tendik, Kenaikan Pangkat Dosen, Kenaikan Pangkat Tendik, Kenaikan gaji berkala, Ujian dan Penyetaraan Ijazah, Sertifikasi dosen PT_pengusul, Sertifikasi dosen PT_penilai, Sumpah jabatan PNS & fungsional, Pelantikan Pejabat Struktural, Penilaian angka_kredit & KI, Hibah Penelitian Tendik, Pengangkatan PNS, Pemeriksaan Kesehatan PNS
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang pimpinan dari 3 unit kerja (Biro Komunikasi, DITSDM, DSITD) 3. Lima orang tim Direktorat Sumberdaya Manusia
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

13. Standar Pelayanan Remunerasi dan Kesejahteraan Pegawai

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Remunerasi dan Kesejahteraan Pegawai		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Remunerasi dan Kesejahteraan Pegawai** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengajuan Gaji PNS, Pengajuan Gaji Non-PNS, Pengajuan uang makan PNS, pengajuan uangmakan Non-PNS, Tunjangan sertifikasi dosen, Tunjangan Kehormatan GurBes, Gaji ke 13-14 PNS, Gaji ke 13-14 Non-PNS, Gaji terusan, rapel dan fungsional, Update data SKUPTK, Permintaan KGB PNS, Suket Penghentian Pembayaran, Suket Penghasilan Dinas, Pengajuan P2, Pengajuan P3, Pengajuan Lembur, Pelantikan pejabat struktural, Layanan asuransi pegawai, Pengajuan satyalancana karyasatya, Pemilihan TenDos Berprestasi, Seremonial, Pensiunan PNS, Layanan Kartu pegawai, Pelepasan calon Jemaah_haji, Webinar Kesehatan Berseri
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone

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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang pimpinan dari 3 unit kerja (Biro Komunikasi, DITSDM, DSITD) 3. Lima orang tim Direktorat Sumberdaya Manusia
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

14. Standar Pelayanan Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU)		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **PPKU** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Akademik / PPKU, Kemahasiswaan / PPKU, Fasilitas / Asrama PPKU, Fasilitas / CCR dan TL
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang pimpinan dari 3 unit kerja (Biro Komunikasi, DPKU, DSITD)

		3. Lima Belas orang tim Direktorat Program Pendidikan Kompetensi Umum
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

15. Standar Pelayanan Sarana dan Prasarana

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Sarana dan Prasarana		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Sarana dan Prasarana** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Layanan Bangunan/ Gedung, Layanan Jalan, Layanan Kebersihan Lingkungan, Penebangan Pohon, Peminjaman dan Pemakaian Lapangan, Gladiator, Ruang Terbuka Hijau, Layanan Tenda Kursi di Rumah Duka dan Pemakaman, Layanan Listrik, Layanan Air, Layanan Limbah, Layanan Lift / AC/ Telepon, Masalah Transportasi Kampus, Peminjaman Kendaraan, Peminjaman Ruangan (GWW, Audit AHN), Layanan Kerusakan LCD, Sound System, Layanan Kerusakan Kursi, Layanan Mobil Jenazah, Layanan Kebutuhan Barang dan Jasa, Layanan Inventarisasi dan Penghapusan Aset IPB, Layanan Kerusakan Kursi, Layanan Mobil Jenazah, Layanan Kebutuhan Barang dan Jasa, Layanan Inventarisasi dan Penghapusan Aset IPB, Laporan Keamanan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone

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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang pimpinan dari 3 unit kerja (Biro Komunikasi, DPSPLK, DSITD) 3. Enam Belas orang tim Direktorat Prasarana, Sarana dan Pengamanan Lingkungan Kampus
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

16. Standar Pelayanan Informasi Publik (PPID)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Informasi Publik (PPID)		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Informasi Publik (PPID)** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Permohonan Informasi Publik, Permohonan Keberatan Informasi, Permohonan Lainnya
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Dua orang pimpinan dari Biro Komunikasi

		3. Lima orang tim Biro Komunikasi
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

17. Standar Pelayanan Kehumasan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Kehumasan		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Layanan Kehumasan** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Permohonan Publikasi Media, Mengundang media massa, Permohonan petugas MC, Informasi Agenda Unit Kerja, Informasi kepakaran dosen, Permohonan Lainnya, Pelanggaran Asusila, Pelanggaran Kode Etik
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Dua orang pimpinan dari Biro Komunikasi 3. Lima orang tim Biro Komunikasi
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

18. Standar Pelayanan Promosi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Promosi		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Layanan Promosi** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Kunjungan ke IPB, Undangan Education Expo, Narasumber untuk promosi_IPB, Permohonan Merchandise IPB, Permohonan Lainnya
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif

		2. Dua orang pimpinan dari Biro Komunikasi 3. Lima orang tim Biro Komunikasi
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

19. Standar Pelayanan Teknologi Informasi (ICT)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Teknologi Informasi (ICT)		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Layanan Teknologi Informasi (ICT)** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	ICT - Aplikasi Microsoft dan Windows (Aplikasi Microsoft dan Windows, Aplikasi Microsoft, Zoom, Webex), ICT - Data, PDDIKTI, SISTER, ICT - Email dan ID IPB, ICT - Jaringan dan Koneksi, ICT - Sistem Informasi (Akses Sistem Informasi, Sistem Informasi), ICT - Perkuliahan Daring (Kuliah / Ujian daring), ICT - Website, Jurnal, Repository
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Dua orang pimpinan dari DSITD 3. Tiga Puluh Sembilan orang tim Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital (DSITD)
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

20. Standar Pelayanan Akademik Pascasarjana

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Akademik Pascasarjana		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	 1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru

		3. Pemohon memilih Topik **Layanan Akademik Pascasarjana** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Blokir KRS Online dan Informasi layanan akademik pascasarjana
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Sebelas orang tim Akademik Pascasarjana
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

21. Standar Pelayanan Akademik Sekolah Vokasi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Akademik Sekolah Vokasi		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Layanan Akademik Sekolah Vokasi** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Layanan Akademik Sekolah Vokasi dan Informasi Sekolah Vokasi lainnya
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Delapan orang tim Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital (DSITD)

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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

22. Standar Pelayanan Akademik Sekolah Bisnis

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Akademik Sekolah Bisnis		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Layanan Akademik Sekolah Bisnis** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Akademik Sekolah Bisnis dan Informasi lainnya
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang tim Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital (DSITD)

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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

23. Standar Pelayanan Keuangan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan Keuangan		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	 1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id

		2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Keuangan** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	UKT Multistrata dan Informasi Update Nomor Rekening KBM
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tiga orang tim Direktorat Keuangan dan Akuntansi

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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

24. Standar Pelayanan KMMAI Standar Mutu Pendidikan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan KMMAI Standar Mutu Pendidikan		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	 1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru

		3. Pemohon memilih Topik **KMMAI Standar Mutu Pendidikan** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan Tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Informas Akreditasi dan Legalisir SK Akreditasi
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Tujuh orang tim Kantor Manajemen Mutu dan Audit Internal (KMMAI)
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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

25. Standar Pelayanan COVID-19

NO.	KOMPONEN	URAIAN
Standar Pelayanan COVID-19		
a. Service Delivery		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Akun ID IPB (untuk sivitas akademika IPB) 2. Registrasi akun baru (untuk alumni dan umum) 3. Melampirkan identitas diri untuk alumni dan umum
2.	Prosedur	

		1. Pemohon melakukan login di laman helpcenter.ipb.ac.id 2. Pemohon mengajukan tiket baru 3. Pemohon memilih Topik **Layanan COVID-19** 4. Pemohon mengisi judul yang sesuai 5. Pemohon mengisi deskripsi pelayanan yang dibutuhkan secara lengkap dengan bahasa yang jelas 6. Pemohon melampirkan softfile untuk melengkapi permohonan layanan/informasi 7. Petugas merespon tiket pengajuan dari pemohon 8. Petugas menjawab sesuai permasalahan yang disampaikan pemohon 9. Petugas meneruskan tiket kepada unit terkait jika dibutuhkan tindakan lanjutan 10. Petugas menutup tiket jika layanan sudah tuntas diberikan.
3.	Jangka waktu penyelesaian (SLA : Service Level Agreement)	Maksimal 98 jam (4 hari)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Informasi Tim Medis Klinik IPB, Informasi Layanan COVID-19
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps, laman helpcenter.ipb.ac.id, atau melalui call center SSC IPB (081311718117)
b. Manufacturing		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 3 Printer 2. 8 Laptop 3. ATK 4. Jaringan Internet/Kuota Internet 5. Sistem aplikasi berbasis web 6. Handphone
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. Sembilan orang Tim Support Aktif 2. Dua orang tim Unit Kesehatan dan Kemahasiswaan

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 Web (helpcenter.ipb.ac.id) 3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasaan pelanggan terhadap kinerja pelayanan melalui template jawaban tiket untuk status Closed

REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR,

ttd.

ARIF SATRIA
NIP 197109171997021003

Salinan sesuai dengan aslinya
Kepala Biro Hukum IPB,

Widodo Bayu Ajie
NIP 197111142005011002