



SALINAN  
KEPUTUSAN  
REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
NOMOR 252 TAHUN 2021

TENTANG

STANDAR PELAYANAN PADA PUSAT LAYANAN TERPADU  
(*INTEGRATED SERVICE CENTER*) INSTITUT PERTANIAN BOGOR

REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR,

- Menimbang : a. bahwa sehubungan dengan adanya perubahan nama pada Pusat Layanan dan Informasi (*Information and Service Center*) Institut Pertanian Bogor menjadi Pusat Layanan Terpadu (*Integrated Service Center*) Institut Pertanian Bogor, maka Keputusan Rektor Nomor 263/IT3/PP/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Pusat Layanan dan Informasi (*Information and Service Center*) Institut Pertanian Bogor perlu diubah dan ditetapkan standar pelayanan yang baru;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Rektor Institut Pertanian Bogor tentang Standar Pelayanan pada Pusat Layanan Terpadu (*Integrated Service Center*) Institut Pertanian Bogor;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 158, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5336);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2013 tentang Statuta Institut Pertanian Bogor (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 164, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5453);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 nomor 16, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5500);
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);

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

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR TENTANG STANDAR PELAYANAN PADA PUSAT LAYANAN TERPADU (*INTEGRATED SERVICE CENTER*) INSTITUT PERTANIAN BOGOR.

KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan pada Pusat Layanan Terpadu (*Integrated Service Center*) Institut Pertanian Bogor sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan Rektor ini;

KEDUA : Tujuan dari Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu adalah:

1. memberikan kepastian hukum dan akses yang luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan;
2. mewujudkan terselenggaranya pelayanan berkualitas; dan
3. mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, transparan, pasti, terjangkau, dan tepat waktu;

KETIGA : Standar Pelayanan pada Pusat Layanan Terpadu (*Integrated Service Center*) Institut Pertanian Bogor meliputi ruang lingkup pelayanan sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan Rektor ini;

KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum Kesatu terdiri atas:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*):
  1. persyaratan pelayanan;
  2. prosedur;
  3. jangka waktu penyelesaian;
  4. biaya/tarif;
  5. produk pelayanan; dan
  6. penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*Manufacturing*):
  1. dasar hukum;
  2. sarana dan prasarana;
  3. kompetensi pelaksana;
  4. pengawasan internal;
  5. jumlah pelaksana;
  6. jaminan pelayanan;
  7. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan; dan
  8. evaluasi kinerja;


- KELIMA : Standar Pelayanan pada Pusat Layanan Terpadu (*Integrated Service Center*) sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu digunakan sebagai panduan bagi unit kerja di lingkungan Institut Pertanian Bogor dalam penyelenggaraan di Pusat Layanan Terpadu (*Integrated Service Center*) Institut Pertanian Bogor;
- KEENAM : Pada saat Keputusan Rektor ini berlaku, Keputusan Rektor Institut Pertanian Bogor Nomor 263/IT3/PP/2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Pusat Layanan dan Informasi (*Information and Service Center*) Institut Pertanian Bogor dicabut dan dinyatakan tidak berlaku;
- KETUJUH : Keputusan Rektor ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

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

ttd.

ARIF SATRIA  
NIP 197109171997021003

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum IPB,

  
Winoda Bayu Ajie  
NIP 197111142005011002



LAMPIRAN I  
KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
NOMOR 252 TAHUN 2021  
TENTANG  
STANDAR PELAYANAN PADA PUSAT LAYANAN TERPADU  
(*INTEGRATED SERVICE CENTER*) INSTITUT PERTANIAN BOGOR

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

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

31. Standar Pelayanan Surat Keterangan Ijazah/Transkrip Sedang Dalam Proses
32. Standar Pelayanan Layanan Koneksi ke Jaringan Wifi IPB (IPB ACCESS dan EDUROAM)
33. Standar Pelayanan Pengambilan KTM untuk Multistrata
34. Standar Pelayanan Penukaran Jas Almamater Bagi Mahasiswa Program Sarjana
35. Standar Pelayanan Pembatalan Mata Kuliah Supporting Course
36. Standar Pelayanan Pelaporan Data Tipe 1 PDDIKTI

REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR,

ttd.

ARIF SATRIA

NIP197109171997021003

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum IPB,



Widodo Basa Ajie

NIP197111142005011002

LAMPIRAN II  
 KEPUTUSAN REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR  
 NOMOR 252 TAHUN 2021  
 TENTANG  
 STANDAR PELAYANAN PADA PUSAT LAYANAN TERPADU  
 (*INTEGRATED SERVICE CENTER*) INSTITUT PERTANIAN BOGOR

STANDAR PELAYANAN PADA PUSAT LAYANAN TERPADU  
 (*INTEGRATED SERVICE CENTER*) INSTITUT PERTANIAN BOGOR

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pembuatan Pengganti (Salinan) Ijazah/Transkrip Akhir</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Surat keterangan kehilangan ijazah/transkrip akhir dari kepolisian atau pejabat yang berwenang yang masih berlaku 2. Foto kopi ijazah/transkrip akhir yang sudah dilegalisir atau informasi pendukung (waktu wisuda) 3. Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 3 lembar (berwarna, latar belakang putih) 4. Melampirkan foto kopi lembar pengesahan tugas akhir 5. Mengisi formulir permohonan pengganti (Salinan) ijazah/transkrip akhir
2.	Prosedur	1. Pemohon menyerahkan kelengkapan persyaratan 2. Petugas ISC menerima dan memeriksa berkas persyaratan 3. Petugas ISC mengisi buku monitoring 4. Berkas permohonan diserahkan oleh ISC ke Dit.APPMB 5. Petugas Dit.APPMB memproses permohonan dan menyerahkan hasilnya ke ISC. 6. Pemohon mengambil dokumen pengganti Ijazah/Transkrip Akhir dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah / Transkrip Akhir di ISC.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pembuatan Pengganti (Salinan) Ijazah diselesaikan dalam 15-21 hari kerja, sedangkan Pengganti Transkrip Akhir 7 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengganti (Salinan) Ijazah/Transkrip Akhir dan Surat Keterangan Pengganti Ijazah / Transkrip Akhir
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li><li>2. ATK</li><li>3. Jaringan Internet dan Server</li><li>4. Sistem Aplikasi</li><li>5. Telepon</li><li>6. Handphone</li><li>7. Ruang tunggu nyaman</li><li>8. Mesin antrian</li><li>9. CCTV</li><li>10. Ruang Ber-AC</li></ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li><li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Delapan orang Petugas Integrated Service Centre</li><li>2. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li><li>3. Satu orang Kasubdit/Wakil Direktur Evaluasi Pendidikan</li><li>4. Satu orang Kasubag Layanan Informasi dan Hubungan Internal</li></ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tepat waktu</li><li>2. Akurat</li><li>3. Keramahan</li><li>4. Solutif</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan dokumen Pengganti (Salinan) Ijazah/Transkrip Akhir</li><li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id) dan Student Portal</li><li>3. Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>

2. Standar Pelayanan Persetujuan Pengesahan Laporan Kegiatan/Laporan Sponsorship

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Persetujuan Pengesahan Laporan Kegiatan/Laporan Sponsorship</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar, ditandatangani oleh:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ketua Delegasi/Pengusul</li> <li>b. Wakil Dekan/Pembina Kemahasiswaan</li> </ol> </li> <li>2. Laporan dijilid dan dikumpulkan sejumlah 3 eksemplar</li> <li>3. Laporan menyertakan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tanda bukti pembayaran</li> <li>b. Dokumen kegiatan</li> <li>c. Sertifikat kegiatan</li> </ol> </li> <li>4. Lembar pengesahan laporan dengan kolom tandatangan untuk:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ketua Delegasi/Pengusul</li> <li>b. Pembina Kemahasiswaan/Dosen Pembimbing</li> <li>c. Wakil Dekan (untuk Organisasi Kemahasiswaan Fakultas dan Departemen)</li> <li>d. Direktur Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> </ol> </li> <li>5. Mengirimkan soft file:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Laporan</li> <li>b. Dokumentasi kegiatan (file jpg)</li> <li>c. Sertifikat kegiatan (file pdf)</li> </ol> </li> <li>6. Mengirimkan soft file laporan dalam bentuk Ms. Word atau pdf ke : <a href="mailto:ditmawapk@apps.ipb.ac.id">ditmawapk@apps.ipb.ac.id</a></li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa Laporan Kegiatan Kemahasiswaan ke ISC.</li> <li>2. Petugas ISC menerima berkas permohonan dan mengecek kelengkapan persyaratan.</li> <li>3. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Ditmawa-PK</li> <li>4. Petugas Ditmawa PK memintakan paraf dari Kasubdit terkait dan tandatangan Direktur Mawa-PK</li> <li>5. Laporan yang sudah selesai disahkan dikembalikan ke ISC.</li> <li>6. Pemohon mengambil laporan yang sudah selesai disahkan di ISC.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pengesahan Laporan Kegiatan dapat diselesaikan pada waktu 5 hari kerja, jika ada perubahan waktu akan diinformasikan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya



5.	Produk pelayanan	Persetujuan Pengesahan Laporan Kegiatan/Laporan Sponsorship
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Rektor IPB No. 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Layanan Kemahasiswaan</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Delapan orang Petugas Integrated Service Center</li> <li>2. Satu orang Kasubag Layanan Informasi dan Hubungan Internal</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum</li> <li>5. Satu orang Kasubdit Pembinaan Karakter dan Kasubdit Pengembangan Reputasi dan Prestasi Mahasiswa</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen laporan</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simawa.ipb.ac.id) dan Student Portal</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

3. Standar Pelayanan Perbaikan Ijazah/Transkrip Akhir

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Perbaikan Ijazah/Transkrip Akhir</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengajuan perbaikan untuk cetak ulang, maksimal dapat diajukan dua minggu setelah pengambilan ijazah, jika sudah lebih dari waktu tersebut maka hanya akan dibuatkan surat keterangan kesalahan pada ijazah atau transkrip akhir</li> <li>2. Ijazah/transkrip akhir asli yang terdapat kesalahan</li> <li>3. Dokumen pendukung terkait dengan perbaikan</li> <li>4. Mengisi formulir perbaikan ijazah/transkrip akhir</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melengkapi persyaratan dan menyerahkan langsung ke petugas ISC</li> <li>2. Petugas ISC menerima dan melakukan verifikasi berkas perbaikan ijazah/transkrip akhir dari pemohon</li> <li>3. Petugas ISC mengisi buku monitoring perbaikan ijazah/transkrip akhir dan memberikan formulir layanan kepada pemohon</li> <li>5. Berkas permohonan diserahkan oleh petugas ISC ke Dit. APPMB untuk diproses</li> <li>6. Petugas Dit. APPMB memproses perbaikan ijazah/transkrip akhir dan mengantarkan hasilnya ke ISC</li> <li>7. Pemohon membawa formulir pelayanan lalu mengisi bukti pengambilan dan mengambil dokumen perbaikan ijazah/transkrip akhir di ISC</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan perbaikan ijazah dapat diselesaikan dalam waktu 15 hari kerja dan perbaikan transkrip 7 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Perbaikan Ijazah/Transkrip Akhir dan Surat Keterangan Kesalahan pada Ijazah atau Transkrip Akhir
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> </ol>

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

4. Standar Pelayanan Permohonan Surat Undangan Kegiatan Kemahasiswaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Permohonan Surat Undangan Kegiatan Kemahasiswaan</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif dan membawa foto kopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU)/Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi 2. Surat permohonan sesuai dengan format <b>Surat Undangan</b> yang sudah ada di DPM KM ditandatangani oleh: a. Wakil Dekan (Forum Wacana, BEM Fakultas/Sekolah dan Himpro) b. Pembina (untuk BEM/DPM/MPM KM, UKM, dan Komunitas) 3. Melampirkan TOR, Daftar Undangan, Susunan Acara, dan dokumen pendukung lainnya.
2.	Prosedur	1. Pemohon membawa berkas persyaratan ke ISC 2. Berkas persyaratan diperiksa petugas ISC. 3. Pemohon menerima formulir bukti pelayanan dari petugas. 4. Petugas ISC mengisi buku monitoring dan menyerahkan berkas permohonan kepada Ditmawa-PK. 5. Petugas Ditmawa-PK memproses berkas permohonan sesuai standar administrasi. 6. Surat yang sudah jadi dikembalikan ke ISC 7. Pemohon mengambil surat di ISC dengan membawa formulir bukti pelayanan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Permohonan Surat Undangan Kegiatan Kemahasiswaan dapat diselesaikan dalam jangka waktu (penandatanganan oleh) : <ul style="list-style-type: none"> <li>● Direktur : 3 hari kerja</li> <li>● WR PK : 5 hari kerja</li> <li>● Rektor : 7 hari kerja</li> </ul>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Permohonan Surat Undangan Kegiatan Kemahasiswaan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang –Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan

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

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Cetak Ulang Kartu Studi Mahasiswa (KSM)</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif</li> <li>2. Membawa surat pengantar dari departemen</li> <li>3. Pemohon mengisi formulir online <a href="http://bit.ly/FormcetakulangKSM">http://bit.ly/FormcetakulangKSM</a></li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa dan menyerahkan seluruh persyaratan cetak ulang KSM.</li> <li>2. Petugas ISC menerima dan memverifikasi berkas persyaratan cetak ulang Kartu Studi Mahasiswa dari pemohon.</li> <li>3. Berkas diproses oleh petugas ISC ke Petugas Dit. APPMB untuk distempel resmi.</li> <li>4. Pemohon menunggu pengambilan Kartu Studi Mahasiswa di ISC.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan cetak ulang Kartu Studi Mahasiswa dapat diselesaikan dalam waktu 15 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Cetak Ulang Kartu Studi Mahasiswa
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>

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

6. Standar Pelayanan Legalisir Ijazah Bahasa Inggris/Transkrip Akhir

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Legalisir Ijazah Bahasa Inggris/Transkrip Akhir</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Foto kopi Ijazah Bahasa Inggris/Transkrip Akhir (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris), maksimum 10 lembar untuk pengajuan legalisir stempel dan 3 lembar untuk pengajuan legalisir tanda tangan asli. 2. Foto kopi Pengganti Ijazah Bahasa Inggris atau Transkrip Akhir (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris), maksimum 10 lembar untuk pengajuan legalisir kering dan 3 lembar untuk pengajuan legalisir basah.
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC. 2. Pemohon menyerahkan foto kopi Ijazah Bahasa Inggris/Transkrip Akhir (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris) yang akan dilegalisir. 3. Pemohon diberi bukti layanan yang akan digunakan sebagai bukti pengambilan hasil legalisir. 4. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit.APPMB untuk diproses. 5. Petugas Dit. APPMB menerima berkas persyaratan permohonan legalisir dan memroses permohonan legalisir sesuai dengan jenis legalisir yang diajukan dan mengirim kembali ke ISC. 6. Pemohon mengambil hasil legalisir di ISC dengan membawa bukti pelayanan.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan legalisir dapat diselesaikan dalam waktu 3-4 hari kerja jika legalisir menggunakan tanda tangan stempel dan 7 hari kerja jika menggunakan tanda tangan asli
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengesahan (Legalisir) Ijazah Bahasa Inggris/Transkrip Akhir
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 2 Printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server 4. Sistem Aplikasi 5. Telepon 6. Handphone



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

7. Standar Pelayanan Pembatalan Kepesertaan BPJS Kolektif dan Pengembalian Biaya

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pembatalan Kepesertaan BPJS Kolektif dan Pengembalian Biaya</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif (dibuktikan dengan Kartu Tanda Mahasiswa/KTM).</li> <li>2. Warga Negara Indonesia (dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk/ KTP). Mahasiswa yang belum memiliki KTP bisa melampirkan surat keterangan pencatatan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah asal.</li> <li>3. Telah melakukan pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)</li> <li>4. Membawa berkas sebagai berikut:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Foto kopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)</li> <li>b. Foto kopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>c. Foto kopi Kartu Keluarga (KK)</li> <li>d. Foto kopi Kartu BPJS/Asuransi Kesehatan lain</li> <li>e. Formulir Pembatalan (bisa diambil di ISC)</li> <li>f. Foto kopi bukti bayar UKT sesuai semester yang akan diajukan pengembalian biaya BPJS (2 lembar).</li> <li>g. Mengisi formulir online pembatalan : <a href="http://bit.ly/bpjsbatal">bit.ly/bpjsbatal</a></li> <li>h. Mengisi formulir online pengembalian biaya : <a href="http://bit.ly/bpjspengembalian">bit.ly/bpjspengembalian</a></li> <li>i. Foto kopi bukti bayar UKT sesuai semester yang akan diajukan pengembalian biaya BPJS (2 lembar)</li> </ol> </li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon mengisi formulir online <a href="http://bit.ly/bpjsbatal">bit.ly/bpjsbatal</a> dan <a href="http://bit.ly/bpjspengembalian">bit.ly/bpjspengembalian</a> serta membawa berkas kelengkapan ke ISC</li> <li>2. Berkas permohonan diterima dan diperiksa oleh petugas ISC</li> <li>3. Petugas ISC mengisi buku monitoring dan menyerahkan berkas permohonan ke Ditmawa-PK</li> <li>4. Ditmawa-PK memproses pembatalan kepesertaan dan pengembalian biaya BPJS.</li> <li>5. Kepesertaan BPJS pemohon resmi dibatalkan setelah proses selesai</li> <li>6. Pemohon melihat perubahan status BPJS di Student Portal</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pembatalan Kepesertaan BPJS Kolektif dan Pengembalian Biaya dapat diselesaikan dalam waktu 1,5 bulan.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya

5.	Produk pelayanan	Pembatalan Kepesertaan BPJS Kolektif dan Pengembalian Biaya
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Rektor IPB No. 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Layana Kemahasiswaan 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan Printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server 4. Sistem Aplikasi 5. Telepon 6. Handphone 7. Ruang tunggu nyaman 8. Mesin antrian 9. CCTV 10. Ruang Ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang Petugas ISC 2. Satu orang Kasubag Layanan Informasi dan Hubungan Internal 3. Petugas 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 dokumen 2. Keterandalan Sistem Aplikasi Student Portal 3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i> , serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i> . 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.

8. Standar Pelayanan Pembuatan/Pengaktifan User ID IPB

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pembuatan/Pengaktifan User ID IPB</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mahasiswa Aktif</li> <li>- Dosen</li> <li>- Tenaga Kependidikan</li> <li>- Unit Kerja</li> </ul>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC untuk mengajukan permohonan pembuatan/pengaktifan ID IPB</li> <li>2. Untuk permohonan ID IPB selain pengguna mahasiswa harus melampirkan surat permohonan dari unit kerja/atasan langsung</li> <li>3. Untuk permohonan lupa password dan username, diarahkan untuk reset password dengan cara membuka halaman <a href="https://akun.ipb.ac.id/Resetpassword">https://akun.ipb.ac.id/Resetpassword</a>, pilih username atau NIM, lalu klik tombol reset password, notifikasi akan dikirim melalui email alternatif pemohon. Jika ada notifikasi “Mohon maaf, Anda tidak memiliki email valid yang terdaftar”, maka Petugas ISC akan memroses data pemohon ke bagian layanan ICT.</li> <li>4. Petugas ISC menginfokan akun apps akan aktif paling lambat 3x24 jam setelah pengajuan.</li> <li>5. Petugas layanan ICT memproses permohonan dan mengirimkan notifikasi ke email pemohon.</li> <li>6. Pemohon dapat mengakses akun ID IPB</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pembuatan/Pengaktifan User ID IPB dapat diselesaikan maksimal dalam waktu 3 x 24 jam
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pembuatan/Pengaktifan User ID IPB
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> </ol>

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

9. Standar Pelayanan Pembuatan Translasi Ijazah/Transkrip Akhir

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pembuatan Translasi Ijazah/Transkrip Akhir</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengisi Formulir Permohonan Translasi Ijazah/Transkrip</li> <li>2. Foto kopi Ijazah dan Transkrip Bahasa Indonesia</li> <li>3. Pasfoto terbaru ukuran 3x4 cm sebanyak 3 lembar (berwarna, latar belakang putih)</li> <li>4. Judul tugas akhir dalam Bahasa Inggris yang sudah ditandatangani oleh Dosen Pembimbing/Ketua Departemen/Sekretaris Departemen/Komisi Pendidikan</li> <li>5. Lembar pengesahan tugas akhir yang sudah ditandatangani oleh Dosen Pembimbing/Ketua Departemen/Sekretaris Departemen/Komisi Pendidikan</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan kelengkapan persyaratan pembuatan translasi Ijazah/Transkrip akhir ke ISC</li> <li>2. Petugas ISC menerima dan memeriksa berkas permohonan.</li> <li>3. Petugas ISC mengisi buku monitoring dan memberikan formulir layanan kepada pemohon</li> <li>4. Berkas permohonan diserahkan oleh petugas ISC ke Dit.APPMB</li> <li>5. Petugas Dit.APPMB memproses pembuatan translasi Ijazah/Transkrip dan mengantarkan dokumen hasilnya ke ISC.</li> <li>6. Pemohon mengambil translasi Ijazah/Transkrip di ISC dengan membawa formulir layanan.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan translasi Ijazah/Transkrip dapat diselesaikan dalam waktu 15-21 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Translasi Ijazah/Transkrip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> </ol>

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

10. Standar Pelayanan Pemutakhiran Data Mahasiswa/Forlap Dikti

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pemutakhiran Data Mahasiswa/Forlap Dikti</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membawa foto kopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) (bagi pemohon mahasiswa)</li> <li>2. Foto kopi ijazah dan transkrip akhir (bagi pemohon alumni)</li> <li>3. Melengkapi berkas:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir pelayanan</li> <li>b. Formulir permohonan surat keterangan yang akan diajukan ke ditappmb</li> </ol> </li> <li>4. Surat keterangan data dapat diambil di Integrated Service Center (ISC) 1 hari setelah permohonan surat disampaikan ke ISC.</li> <li>5. Pemohon mahasiswa mengisi formulir online <a href="http://bit.ly/datapddikti">bit.ly/datapddikti</a> menggunakan email pribadi dan melampirkan data pendukung:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan ijazah</li> <li>b. Scan transkrip nilai</li> <li>c. Scan Kartu Tanda penduduk (KTP)</li> <li>d. Scan Akte Kelahiran/Surat Keterangan Lahir</li> <li>e. Scan Kartu Keluarga</li> <li>f. Surat Keterangan perubahan data</li> </ol> </li> <li>6. Mahasiswa/alumni yang melakukan pemutakhiran data terkait: (1) Nama tidak tercantum di <a href="http://forlap.ristekdikti.go.id">forlap.ristekdikti.go.id</a> (2) Status tertulis "Aktif" setelah mahasiswa "Lulus" (3) Verifikasi ijazah online pada <a href="http://ijazah.ristekdikti.go.id">ijazah.ristekdikti.go.id</a> dipersilakan mengupload berkas apa saja untuk mengisi kolom surat keterangan perubahan dari Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru (Dit. APPMB).</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa hasil scan berkas pendukung data yang ingin diubah.</li> <li>2. Petugas ISC menerima dan memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan.</li> <li>3. Pemohon mengisi formulir online link: <a href="http://bit.ly/datapddikti">http://bit.ly/datapddikti</a> menggunakan email pribadi dan melampirkan data pendukung.</li> <li>4. Admin ditappmb mengajukan proses perubahan ke Forlap Dikti.</li> <li>5. Data termutakhirkan.</li> <li>6. Pemohon melakukan pemeriksaan statusnya di Forlap Dikti secara berkala</li> </ol>



3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pemutakhiran Data Mahasiswa/Forlap Dikti dapat diselesaikan dalam waktu minimal 1 bulan terhitung sejak pengajuan formulir online.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pemutakhiran Data Mahasiswa/Forlap Dikti
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Delapan orang Petugas Integrated Service Center</li> <li>2. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>3. Satu petugas ICT IPB</li> <li>4. Satu orang Kasubag Layanan Informasi dan Hubungan Internal</li> <li>5. Satu orang Kasubdit Evaluasi Pendidikan</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan melakukan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>

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

11. Standar Pelayanan Pendaftaran Kepesertaan BPJS Kolektif

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pendaftaran Kepesertaan BPJS Kolektif</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Pendaftaran BPJS Kolektif adalah: a. Foto kopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) b. Foto kopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) c. Foto kopi Kartu Keluarga d. Mengisi Formulir Online di <a href="http://bit.ly/bpjsdaftar">bit.ly/bpjsdaftar</a> dan formulir offline di ISC Keterangan: Mahasiswa yang belum memiliki KTP bisa melampirkan surat keterangan pencatatan kependudukan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah asal.
2.	Prosedur	1. Pemohon mengisi formulir online <a href="http://bit.ly/bpjsdaftar">bit.ly/bpjsdaftar</a> dan membawa berkas kelengkapan ke ISC. 2. Berkas dan kelengkapan diproses oleh petugas ISC 3. Pemohon menerima formulir bukti pelayanan yang ditandatangani oleh petugas ISC 4. Petugas ISC mengisi buku monitoring dan berkas diserahkan kepada Ditmawa-PK 5. Ditmawa-PK memproses pendaftaran kepesertaan BPJS. 6. Ditmawa-PK menyerahkan kartu BPJS kepada ISC 7. Pemohon mengambil Kartu BPJS di ISC 8. Jika kartu tidak tersedia pemohon mencetak langsung di kantor BPJS/Rumah Sakit Mitra BPJS terdekat
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pendaftaran kepesertaan BPJS kolektif dapat diselesaikan dalam waktu 1 bulan. Pengurusan BPJS Kolektif (Pendaftaran, Pembatalan dan Pengajuan Pengembalian Biaya BPJS) dilaksanakan setiap tanggal 1-20 di setiap bulannya.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pendaftaran Kepesertaan BPJS Kolektif
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Peraturan Rektor IPB No. 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Layanan Kemahasiswaan 2. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan Printer 2. ATK

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

12. Standar Pelayanan Pengajuan/Persetujuan Dana Kegiatan Kemahasiswaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pengajuan/Persetujuan Dana Kegiatan Kemahasiswaan</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di simak.ipb.ac.id</li> <li>2. Telah lunas pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) terakhir</li> <li>3. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU) /Sekolah Bisnis/ Sekolah Vokasi.</li> <li>4. Persyaratan Dokumen:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar, ditandatangani oleh :                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ketua Delegasi/Pengusul</li> <li>2) Wakil Dekan/Pembina Kemahasiswaan</li> </ol> </li> <li>b. Proposal dijilid dan dikumpulkan minimal sebanyak 3 eksemplar</li> <li>c. Lembar pengesahan dan Sistematika mengikuti format berikut :                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengajuan Proposal Bantuan Dana (Nasional) : <a href="http://bit.ly/Proposal2019">http://bit.ly/Proposal2019</a></li> <li>2) Persetujuan LPJ Bantuan Dana (Nasional): <a href="http://bit.ly/LPJNasional">http://bit.ly/LPJNasional</a></li> <li>3) Pengajuan Bantuan Dana Lomba Tingkat Internasional : <a href="http://bit.ly/TemplateInternational">http://bit.ly/TemplateInternational</a></li> </ol> </li> <li>d. Mengisi Formulir Online                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pengajuan Dana Lomba Tingkat Nasional : <a href="http://bit.ly/KompetitifNasional">http://bit.ly/KompetitifNasional</a></li> <li>2) Pengajuan Dana Lomba Tingkat Internasional : <a href="http://bit.ly/InternationalFundingSupport">http://bit.ly/InternationalFundingSupport</a></li> <li>3) Persetujuan LPJ Kegiatan Lomba Nasional : <a href="http://bit.ly/LPJNasional">http://bit.ly/LPJNasional</a></li> <li>4) Persetujuan LPJ Kegiatan Internasional : <a href="http://bit.ly/InternationalActivityReport">http://bit.ly/InternationalActivityReport</a></li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa berkas permohonan ke ISC</li> <li>2. Petugas ISC menerima berkas permohonan dan mengecek kelengkapan</li> <li>3. Ditmawa-PK memproses berkas permohonan</li> <li>4. Pemberian disposisi bantuan dana oleh Kasubdit PRPM</li> <li>5. Persetujuan oleh Direktur Mawa-PK</li> <li>6. Konfirmasi Persetujuan Dana ke Pengusul melalui email dan Pengajuan Dana ke PKU oleh Pegawai Ditmawa-PK</li> <li>7. Proses Pencairan Dana (Dana akan diberikan melalui Transfer ke Nomor Rekening Pemohon)</li> <li>8. Pemohon menerima status akhir proses dari petugas DitmawaPK</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Persetujuan Pendanaan 7 Hari Kerja, Pencairan dan Transfer Dana 14 Hari Kerja

4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pemberian Pendanaan dan Tanda Tangan pada Proposal
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server\Sistem Aplikasi</li> <li>4. Telepon</li> <li>5. Handphone</li> <li>6. Ruang tunggu nyaman</li> <li>7. Mesin antrian</li> <li>8. CCTV</li> <li>9. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Delapan orang Petugas Integrated Service Center</li> <li>2. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>3. Satu Orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum</li> <li>4. Satu orang Supervisor Pelayanan Administrasi Dan Umum</li> <li>5. Satu orang Kasubag Layanan Informasi dan Hubungan Internal</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterandalan Sistem Aplikasi (simawa.ipb.ac.id)</li> <li>2. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

13. Standar Pelayanan Pengambilan Ijazah dan Transkrip

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pengambilan Ijazah dan Transkrip</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sudah mengembalikan toga (petugas memeriksa data monitoring pengembalian toga)</li> <li>2. KTM asli atau surat keterangan kehilangan KTM dari polisi yang masih berlaku</li> <li>3. Surat kuasa bermaterai 10.000 dan foto kopi KTP yang mewakilkan pengambilan ijazah</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC membawa persyaratan sesuai jadwal yang ditetapkan</li> <li>2. Petugas ISC memeriksa kelengkapan dan memroses permohonan pengambilan Ijazah dan Transkrip</li> <li>3. Petugas ISC wajib mengingatkan pemohon untuk memeriksa ijazah dan transkrip dan memastikan tidak ada kesalahan.</li> <li>4. Pemohon menandatangani bukti pengambilan ijazah dan transkrip</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pengambilan ijazah dan transkrip dapat diselesaikan saat itu juga.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Ijazah dan Transkrip
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>

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



14. Standar Pelayanan Pengambilan Toga dan Undangan Wisuda

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pengambilan Toga dan Undangan Wisuda</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	Kartu Peserta Pendaftaran Wisuda
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC dengan menunjukkan Kartu Pendaftaran Peserta Wisuda. 2. Petugas ISC memberikan toga sesuai dengan ukuran yang diajukan pemohon dan menyerahkan undangan wisuda 3. Pemohon menandatangani formulir peminjaman toga dan pengambilan undangan wisuda yang diberikan oleh Petugas ISC
3.	Jangka waktu penyelesaian	Diselesaikan langsung di loket pelayanan ISC
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Toga dan Undangan Wisuda
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server 4. Sistem Aplikasi 5. Telepon 6. Handphone 7. Ruang tunggu nyaman 8. Mesin antrian 9. CCTV 10. Ruang Ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima

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

15. Standar Pelayanan Pengembalian Toga

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pengembalian Toga</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Toga beserta kelengkapannya dalam keadaan bersih (sudah di laundry), khusus untuk topi hanya boleh <i>dry clean</i> 2. Formulir peminjaman dan pengembalian toga (untuk peminjaman dengan uang jaminan)
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa toga yang sudah bersih dan formulir peminjaman toga bagi peminjam dengan uang jaminan. 2. Petugas ISC memeriksa toga dan kelengkapannya (topi, selendang, hood). Apabila ada kerusakan dan kehilangan maka pemohon wajib membayar denda sesuai ketentuan yang berlaku. 3. Jika tidak ada kerusakan Petugas ISC menuliskan tanggal pengembalian pada formulir peminjaman toga. 4. Formulir diserahkan kembali ke pemohon sebagai salah satu persyaratan untuk pengambilan ijazah. 5. Pemohon menandatangani tanda terima pengembalian toga.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Diselesaikan langsung di loket layanan ISC
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya tetapi terdapat denda yang wajib dibayarkan apabila terjadi kerusakan, kehilangan dan keterlambatan pada item toga yang telah dipinjam, dengan ketentuan sebagai berikut: 1. Kerusakan/kehilangan topi : Rp 50.000,- 2. Kerusakan/kehilangan selendang (S1/S2) : Rp 50.000,- 3. Kerusakan/kehilangan hood (S3) : Rp 200.000,- 4. Kerusakan/kehilangan tas toga : Rp 50.000,- 5. Kerusakan/kehilangan baju toga (S1/ S2) : Rp 175.000,- 6. Kerusakan/kehilangan baju toga (S3) : Rp 1.000.000,- 7. Keterlambatan pengembalian toga per hari : Rp 68.750/hari (S0,S1,S2) dan Rp 300.000 (S3)
5.	Produk pelayanan	Pengembalian Toga
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2. Buku Panduan Program Sarjana

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

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Perbaikan Biodata di Sistem Informasi Akademik (SIMAK)</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dengan menunjukkan KTM</li> <li>2. Membawa foto kopi berkas pendukung sesuai biodata yang ingin diubah (KK dan KTP)</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa foto kopi berkas pendukung sesuai biodata yang ingin diubah</li> <li>2. Petugas ISC memverifikasi berkas yang diserahkan dan merevisi biodata di aplikasi SIMAK</li> <li>3. Pemohon mengecek kembali hasil perbaikan biodata diri di Student Portal</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Diselesaikan langsung di loket layanan ISC (real time)
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Perbaikan Biodata di Sistem Informasi Akademik (SIMAK)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>

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

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Permohonan Isi KRS Online (Di Luar Jadwal Periode yang Ditetapkan)</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di simak.ipb.ac.id</li> <li>2. Surat pengantar dari departemen perihal kelalaian pengisian Kartu Rencana Studi (KRS)</li> <li>3. Foto kopi bukti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT)</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC mengajukan permohonan pengisian KRS secara manual</li> <li>2. Pemohon menyerahkan berkas lengkap persyaratan dan diminta mengisi data di <a href="http://bit.ly/PermohonanisiKRS">http://bit.ly/PermohonanisiKRS</a></li> <li>3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas DitAPPMB untuk diproses</li> <li>4. Petugas DitAPPMB menerima berkas persyaratan permohonan isi KRS dan memproses permohonan isi KRS</li> <li>5. Petugas ISC mengkonfirmasi pemohon permohonannya sudah diproses</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Selesai maksimal dalam waktu 2 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Permohonan isi KRS (Di Luar Periode yang Ditetapkan)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> </ol>

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



18. Standar Pelayanan Permohonan Legalisir Sertifikat Akreditasi Program Studi/Institusi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Permohonan Legalisir Sertifikat Akreditasi Program Studi /Institusi</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa Aktif/Alumni 2. Melampirkan Foto kopi Sertifikat Akreditasi Program Studi yang dapat diunduh di <a href="http://kmmai.ipb.ac.id/">http://kmmai.ipb.ac.id/</a>
2.	Prosedur	1. Pemohon menyerahkan berkas ke ISC 2. Petugas ISC memproses legalisir Akreditasi Program Studi dengan memberikan stempel pengesahan. 3. Pemohon mengambil sertifikat yang telah dilegalisir di ISC.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Selesai dalam 1 hari
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Sertifikat Akreditasi Program Studi/Institusi yang telah dilegalisir
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	1. Sembilan komputer dan 2 Printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server 4. Sistem Aplikasi 5. Telepon 6. Handphone 7. Ruang tunggu nyaman 8. Mesin antrian 9. CCTV 10. Ruang Ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan

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

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Permohonan Surat Izin Akademik (Lomba/Kegiatan/Non Beasiswa)</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di <a href="http://simak.ipb.ac.id">simak.ipb.ac.id</a></li> <li>2. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU)/Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi.</li> <li>3. Membawa berkas kelengkapan sebagai berikut:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Bukti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) terakhir.</li> <li>b. Formulir izin akademik yang dapat diperoleh di ISC atau mengunduh <a href="http://kemahasiswaan.ipb.ac.id">kemahasiswaan.ipb.ac.id</a></li> <li>c. Form persetujuan ijin Akademik ditandatangani oleh Direktur PPKU/Ketua Departemen/Komisi Kemahasiswaan.</li> <li>d. Surat pendukung pengajuan izin akademik seperti: surat keterangan mengikuti lomba maupun surat keterangan mengikuti kegiatan lainnya yang berisi tanggal acara dan nama mahasiswa yang bersangkutan seperti, <i>Term of Reference (TOR)</i>, <i>Letter of Invitation</i>, dan lain-lain.</li> <li>e. Surat pengantar sesuai dengan format persetujuan izin akademik (untuk pembuatan surat yang lebih dari satu orang mahasiswa) ditandatangani oleh wakil dekan atau ketua departemen atau komisi kemahasiswaan.</li> </ol> </li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa berkas permohonan yang sudah lengkap dan mengisi formulir pengajuan surat izin akademik.</li> <li>2. Petugas ISC memeriksa kelengkapan berkas persyaratan dan mengisi formulir pelayanan sebagai syarat pengambilan surat izin akademik yang sudah diproses.</li> <li>3. Petugas ISC menyerahkan berkas ke Ditmawa PK</li> <li>4. Petugas Ditmawa PK memroses permohonan dan melakukan verifikasi persyaratan.</li> <li>5. Kasubdit Pengembangan Reputasi dan Prestasi Mahasiswa melakukan validasi tahap I.</li> <li>6. Direktur Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir melakukan validasi tahap II dan memberikan paraf</li> <li>7. Wakil Rektor Bidang Pendidikan dan Kemahasiswaan menandatangani surat permohonan.</li> <li>8. Petugas Dit.mawa PK menyerahkan surat permohonan yang sudah ditandatangani ke ISC</li> <li>9. Mahasiswa mengambil surat permohonan di ISC dengan membawa formulir pelayanan.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan permohonan surat izin akademik dapat diselesaikan pada waktu 5 hari kerja

4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Akademik (Lomba/ Kegiatan / Non Beasiswa)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Peraturan Rektor IPB No. 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Layanan Kemahasiswaan
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan Printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server 4. Sistem Aplikasi 5. Telepon 6. Handphone 7. Ruang tunggu nyaman 8. Mesin antrian 9. CCTV 10. Ruang Ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang Petugas Integrated Service Center 2. Kasubag Layanan Informasi dan Hubungan Internal 3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir 4. Satu Orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum 5. Satu orang Kasubdit Pembinaan Karakter dan Kasubdit Pengembangan Reputasi dan Prestasi Mahasiswa
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan dokumen surat izin akademik 2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simawa.ipb.ac.id)

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

20. Standar Pelayanan Persetujuan Legalisasi Proposal Kegiatan/Sponsorship

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Persetujuan Legalisasi Proposal Kegiatan/Sponsorship</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat Pengantar ditandatangani oleh:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ketua Delegasi/Pengusul</li> <li>b. Wakil Dekan/Pembina Kemahasiswaan</li> </ol> </li> <li>2. Daftar Sponsor tujuan</li> <li>3. Proposal Sponsorship:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Mencantumkan No. Rek BNI 138580960 a.n IPB-PTNBH dan NPWP 02.269.140.6-434.000</li> <li>b. Proposal dijilid dan diperbanyak sejumlah tujuan proposal ditambah 1 proposal untuk arsip Ditmawa-PK</li> </ol> </li> <li>4. Lembar pengesahan proposal dengan kolom tandatangan untuk:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ketua Delegasi/Pengusul</li> <li>b. Pembina Kemahasiswaan/Dosen Pembimbing</li> <li>c. Wakil Dekan (untuk Lembaga Kemahasiswaan Fakultas dan Departemen)</li> <li>d. Direktur Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> </ol> </li> <li>5. Mengirimkan soft file proposal dalam bentuk Ms. Word atau pdf ke: <a href="mailto:ditmawapk@apps.ipb.ac.id">ditmawapk@apps.ipb.ac.id</a></li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon menyerahkan berkas lengkap sesuai persyaratan ke ISC.</li> <li>2. Berkas dan kelengkapan diperiksa petugas ISC.</li> <li>3. Pemohon menerima formulir pelayanan yang ditandatangani oleh petugas.</li> <li>4. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Ditmawa-PK</li> <li>5. Petugas Ditmawa-PK memintakan paraf dari Kasubdit terkait dan tandatangan Direktur Mawa-PK</li> <li>6. Proposal yang sudah selesai disahkan dikembalikan ke ISC</li> <li>7. Pemohon mengambil proposal di ISC</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan dapat diselesaikan pada waktu 5 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Legalisasi Proposal Kegiatan/Sponsorship
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>

<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang –Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> <li>11. Dispenser</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Delapan orang Petugas Integrated Service Center</li> <li>2. Satu orang Kasubag Layanan Informasi dan Hubungan Internal</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>4. Satu Orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum</li> <li>5. Dua orang Kasubdit Pembinaan Karakter dan Kasubdit Pengembangan Reputasi dan Prestasi Mahasiswa</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen proposal</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simawa.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

21. Standar Pelayanan Persetujuan Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Persetujuan Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di <a href="http://simak.ipb.ac.id">simak.ipb.ac.id</a></li> <li>2. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU)/Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi</li> <li>3. Surat pengantar sesuai dengan format persetujuan Sertifikat Kegiatan ditandatangani oleh:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Wakil Dekan (Forum Wacana, BEM Fakultas/Sekolah dan Himpro)</li> <li>b. Pembina (untuk BEM/DPM/MPM KM, UKM dan Komunitas)</li> </ol> </li> <li>4. Membawa sertifikat yang harus ditandatangani</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa berkas lengkap sesuai persyaratan ke ISC.</li> <li>2. Petugas ISC memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan.</li> <li>3. Pemohon menerima formulir pelayanan yang ditandatangani oleh petugas.</li> <li>4. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Ditmawa-PK.</li> <li>5. Petugas Ditmawa-PK memintakan paraf dari Kasubdit terkait dan tanda tangan Pimpinan.</li> <li>6. Sertifikat yang sudah ditandatangani dikembalikan ke ISC.</li> <li>7. Pemohon mengambil sertifikat di ISC.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Persetujuan Sertifikat Kegiatan dapat diselesaikan dalam waktu: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. &lt;100 eksemplar : 3 hari kerja.</li> <li>2. 100 - 1000 eksemplar dan/atau tandatangan WR PK : 5 hari kerja</li> <li>3. &gt; 1000 eksemplar : 7 hari kerja</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Sertifikat Kegiatan Kemahasiswaan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Peraturan Rektor IPB No. 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Layanan Kemahasiswaan
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> </ol>



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

22. Standar Pelayanan Permohonan Persetujuan Surat Keterangan Proposal Kegiatan Kemahasiswaan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Permohonan Persetujuan Surat Keterangan Proposal Kegiatan Kemahasiswaan</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di simak.ipb.ac.id</li> <li>2. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU)/Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi</li> <li>3. Surat keterangan/undangan untuk mengikuti kegiatan pembinaan <i>soft skill</i>/seleksi/kegiatan kemahasiswaan dari sumber yang sah (dapat dipertanggungjawabkan) dari panitia kegiatan.</li> <li>4. Dokumen Surat keterangan untuk Sponsorship:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat permohonan dari Ormawa sesuai dengan format lampiran daftar sponsorship yang ditandatangani oleh Wakil Dekan (Forum Wacana, BEM Fakultas/Sekolah dan Himpro) dan Pembina (untuk BEM/DPM/MPM KM, UKM dan Komunitas).</li> <li>b. Surat permohonan pengantar dari individu ditandatangani oleh Wakil Dekan Fakultas/Sekolah</li> <li>c. Membawa dokumen pendukung (daftar sponsorship, proposal kegiatan dan lain-lain)</li> </ol> </li> <li>5. Dokumen Surat keterangan mengikuti kegiatan: Surat permohonan dari Ormawa sesuai dengan format lampiran daftar sponsorship yang ditandatangani oleh Wakil Dekan (Forum Wacana, BEM Fakultas/Sekolah dan Himpro) dan Pembina (untuk BEM/ DPM/MPM KM, UKM dan Komunitas).</li> <li>6. Membawa foto kopi undangan dari penyelenggara</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon membawa surat keterangan yang sudah ditandatangani oleh dekan/wakil dekan/pembina UKM, beserta TOR kegiatan, list undangan nama dan susunan acara ke ISC.</li> <li>2. Berkas dan kelengkapan diperiksa petugas ISC.</li> <li>3. Pemohon menerima formulir pelayanan yang ditandatangani oleh petugas.</li> <li>4. Petugas ISC mengisi buku monitoring berkas masuk untuk selanjutnya diserahkan kepada Ditmawa-PK</li> <li>5. Persetujuan Ditmawa-PK</li> <li>6. Pemohon mengambil surat di ISC</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan dapat diselesaikan pada waktu 3 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Permohonan Persetujuan Surat keterangan Proposal Kegiatan Kemahasiswaan
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id

<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang –Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Surat Keputusan Rektor Institut Pertanian Bogor No. 043 /K.13/KM/2016 tentang Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa (PPKM)</li> <li>3. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Delapan orang Petugas Integrated Service Center</li> <li>2. Satu orang Kasubag Layanan Informasi dan Hubungan Internal</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir</li> <li>4. Satu Orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen proposal</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simawa.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

23. Standar Pelayanan Program Penyangga Kesehatan Mahasiswa (PPKM) Bagi Mahasiswa Kasus Sakit, Rawat Inap dan Meninggal Dunia

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

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

		8. CCTV 9. Ruang Ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang Petugas Integrated Service Center 2. Satu orang Kasubag Layanan Informasi dan Hubungan Internal 3. Dua Petugas Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir 4. Satu Orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum 5. Satu orang Kasubdit Kesejahteraan Mahasiswa
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	1. Keamanan data pengajuan PPKM 2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id) 3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara online, serta follow up pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi online. 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.

24. Standar Pelayanan Permohonan Perubahan Status Minor atau Supporting Course

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

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



25. Standar Pelayanan Surat Izin Akademik (Kegiatan Beasiswa)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Surat Izin Akademik (Kegiatan Beasiswa)</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di <a href="http://simak.ipb.ac.id">simak.ipb.ac.id</a></li> <li>2. Foto kopi bukti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT) terakhir.</li> <li>3. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU) /Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi.</li> <li>4. Foto kopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM).</li> <li>5. Nota yang berisi data mahasiswa seperti, nama, NIM, fakultas, dan kontak yang dapat dihubungi.</li> <li>6. Surat undangan dari donatur beasiswa mahasiswa yang bersangkutan.</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon melengkapi persyaratan permohonan surat izin akademik (kegiatan beasiswa)</li> <li>2. Petugas ISC menerima permintaan surat izin akademik (kegiatan beasiswa)</li> <li>3. Petugas ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas permohonan surat izin akademik yang sesuai dengan ketentuan, jika belum lengkap, permohonan ditunda dan akan diproses jika sudah lengkap seluruh persyaratannya.</li> <li>4. Petugas ISC memberikan tanda terima berkas pelayanan dan berkas akan diproses di Direktorat Kemahasiswaan dan Pengembangan Karir (Ditmawa-PK)</li> <li>5. Petugas Ditmawa-PK mengoreksi kelengkapan berkas dan meng-input permohonan surat izin akademik ke database</li> <li>6. Petugas Ditmawa-PK melakukan verifikasi persyaratan, memproses, mencetak surat dan memproses validasi serta pengesahannya. Setelah diproses diserahkan ke petugas ISC.</li> <li>7. Surat Permohonan dapat diambil di ISC sesuai jadwal atau konfirmasi dari petugas</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan permohonan surat izin akademik dapat diselesaikan pada waktu 5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Akademik (Kegiatan Beasiswa)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan</li> </ol>

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

26. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Aktif Kuliah (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Permohonan Surat Keterangan Aktif Kuliah (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris)</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berstatus mahasiswa aktif</li> <li>2. Melampirkan foto kopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)</li> <li>3. Melampirkan foto kopi pembayaran UKT semester berjalan</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC dan mengisi formulir pengajuan Surat Keterangan Mahasiswa Masih Kuliah dengan menyebutkan jenis surat (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris) lengkap dengan persyaratan yang diperlukan.</li> <li>2. Petugas ISC memproses permohonan tersebut dan memberikan bukti layanan kepada pemohon.</li> <li>3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit.APPMB untuk diproses.</li> <li>4. Petugas Dit. APPMB memroses pembuatan surat keterangan sesuai dengan permintaan pemohon</li> <li>5. Surat keterangan ditandatangani Direktur APPMB</li> <li>6. Petugas Dit. APPMB menyerahkan surat yang telah selesai ke ISC</li> <li>7. Pemohon mengambil surat keterangan di ISC.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pembuatan Surat keterangan masih kuliah (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris) dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon dalam waktu 3 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pembuatan Surat keterangan masih kuliah (Bahasa Indonesia/Bahasa Inggris)
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> </ol>

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

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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Permohonan Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) Multistrata</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berstatus mahasiswa aktif</li> <li>2. Pemohon dari Sekolah Pascasarjana mulai angkatan tahun 2019, Sarjana, dan Sekolah Vokasi mengajukan permohonan ke ISC</li> <li>3. Pemohon dari Sekolah Pascasarjana angkatan dibawah tahun 2019 mengajukan permohonan ke layanan akademik pascasarjana</li> <li>4. Untuk Pengajuan KTM baru karena rusak wajib membawa KTM asli</li> <li>5. Untuk Pengajuan KTM hilang wajib melampirkan foto kopi surat keterangan hilang dari kepolisian atau surat keterangan dari aparat pemerintah terkait (bila disebabkan bencana) yang masih berlaku</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC mengisi formulir pembuatan Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM).</li> <li>2. Petugas ISC memproses permohonan tersebut dan memberikan bukti layanan kepada pemohon.</li> <li>3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit. APPMB untuk diproses.</li> <li>4. Petugas Dit. APPMB memproses permohonan</li> <li>5. Surat Keterangan Penggantian Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) ditandatangani oleh Direktur APPMB.</li> <li>6. Petugas Dit. APPMB mengirim surat permohonan ke ISC.</li> <li>7. Pemohon mengambil berkas tersebut di ISC dan memproses penggantian KTM di bank mitra IPB.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pembuatan Surat Keterangan Penggantian KTM dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon dalam waktu 3 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pembuatan Surat Keterangan Penggantian KTM Multistrata
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>

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

28. Standar Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Keabsahan Ijazah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pembuatan Surat Keterangan Keabsahan Ijazah</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon berstatus lulus</li> <li>2. Dokumen pendukung permohonan Surat Keterangan Keabsahan Ijazah</li> <li>3. Foto kopi ijazah atau transkrip</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC dengan menyerahkan berkas persyaratan dan mengisi formulir permohonan</li> <li>2. Pemohon diberi bukti layanan yang akan digunakan sebagai bukti pengambilan Surat Keterangan Keabsahan Ijazah</li> <li>3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit. APPMB untuk diproses.</li> <li>4. Petugas Dit. APPMB memroses Pembuatan Surat Keterangan Keabsahan Ijazah</li> <li>5. Surat Keabsahan Ijazah ditandatangani oleh Direktur APPMB dan diserahkan ke ISC.</li> <li>6. Pemohon mengambil Surat Keterangan keabsahan ijazah di ISC.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	3 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pembuatan Surat Keterangan Keabsahan Ijazah
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman <a href="http://helpcenter.ipb.ac.id">helpcenter.ipb.ac.id</a>
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> </ol>

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



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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Surat Keterangan Sedang Menerima Beasiswa/Sedang Tidak Menerima Beasiswa</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mahasiswa aktif</li> <li>2. Tidak sedang menerima sanksi akademik dari komisi disiplin institusi/fakultas/departemen/ Program Pendidikan Kompetensi Umum (PPKU) /Sekolah Bisnis/Sekolah Vokasi.</li> <li>3. Foto kopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM).</li> <li>4. Petugas mengisi data mahasiswa pada sistem: nama, NIM, fakultas.</li> <li>5. Pemohon mengisi formulir pelayanan</li> <li>6. Pemohon diminta untuk menuliskan nama beasiswa yang ingin diajukan (jika pemohon ingin membuat surat keterangan sedang tidak menerima beasiswa).</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC menyerahkan berkas yang dipersyaratkan dan mengisi formulir</li> <li>2. Petugas ISC melakukan verifikasi kelengkapan berkas dan memberikan tanda terima layanan</li> <li>3. Petugas Ditmawa-PK melakukan verifikasi persyaratan, memproses, mencetak surat dan memproses validasi serta pengesahannya.</li> <li>4. Petugas Ditmawa-PK menyerahkan surat yang sudah ditandatangani ke ISC</li> <li>5. Pemohon mengambil surat permohonan dengan menunjukkan tanda terima bukti penyerahan pelayanan di ISC</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	3 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Cetak Surat Keterangan Sedang Menerima Beasiswa /Sedang Tidak Menerima Beasiswa
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang –Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Peraturan Rektor Institut Pertanian Bogor No 19/IT3/KM/2018 tentang Pengelolaan Kegiatan dan Pelayanan Kemahasiswaan</li> <li>3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2018 Tentang Jaminan Kesehatan</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. ATK</li> </ol>

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

30. Standar Pelayanan Permohonan Surat Keterangan Pernah Kuliah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Permohonan Surat Keterangan Pernah Kuliah</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon berstatus Mengundurkan Diri (MD)</li> <li>2. Salinan Surat Keputusan Dekan tentang Pengunduran Diri Pemohon</li> <li>3. Salinan Surat Keterangan dari Ketua Departemen</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC dengan menyerahkan berkas persyaratan dan mengisi formulir permohonan</li> <li>2. Pemohon diberi bukti layanan yang akan digunakan sebagai bukti pengambilan Surat Keterangan Keabsahan Ijazah</li> <li>3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit. APPMB untuk diproses.</li> <li>4. Petugas Dit. APPMB memroses Pembuatan Surat Keterangan Pernah Kuliah</li> <li>5. Surat Keabsahan Ijazah ditandatangani oleh Direktur APPMB dan diserahkan ke ISC.</li> <li>6. Pemohon mengambil Surat Keterangan di ISC.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	7 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pembuatan Surat Keterangan Pernah Kuliah
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> </ol>

		10. Ruang Ber AC
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah, dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Delapan orang Petugas Integrated Service Center</li> <li>2. Satu orang Kasubag Layanan Informasi dan Hubungan Internal</li> <li>3. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>4. Satu Orang Supervisor Pelayanan Administrasi dan Umum</li> <li>5. Satu orang Kasubdit PIP</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen Surat Keterangan Pernah Kuliah</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id)</li> <li>3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li> </ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li> <li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li> </ol>

31. Standar Pelayanan Surat Keterangan Ijazah/Transkrip Sedang Dalam Proses

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Surat Keterangan Ijazah /Transkrip Sedang Dalam Proses</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Sudah terdaftar pada periode wisuda tertentu 2. Mengisi formulir yang telah disediakan 3. Melampirkan: a. Surat permohonan pribadi yang ditujukan kepada Direktur APPMB IPB b. Dokumen pendukung c. Kartu pendaftaran wisuda
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC untuk menyerahkan berkas persyaratan dan mengisi formulir 2. Petugas ISC memberikan tanda layanan kepada pemohon 3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan kepada petugas Dit. APPMB untuk diproses dan diserahkan ke ISC setelah ditandatangani Direktur APPMB 4. Pemohon mengambil Surat Keterangan di ISC.
3.	Jangka waktu penyelesaian	3-5 hari kerja.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Surat keterangan ijazah dalam proses
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Pelayanan Publik, Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan Printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server 4. Sistem Aplikasi 5. Telepon 6. Handphone

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

32. Standar Pelayanan Layanan Koneksi ke Jaringan Wifi IPB (IPB ACCESS dan EDUROAM)

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Layanan Koneksi ke Jaringan Wifi IPB</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	Membawa perangkat yang akan dibantu untuk terhubung ke wifi IPB
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa perangkat elektronik (laptop atau hp) yang akan dibantu untuk tersambung ke jaringan wifi IPB.</li> <li>2. Petugas ISC membantu menyambungkan perangkat elektronik (laptop atau hp) ke wifi IPB sesuai prosedur yang telah ditetapkan</li> <li>3. Pemohon mengambil kembali perangkat elektroniknya setelah koneksi terhubung</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan koneksi wifi IPB dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon saat itu juga.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Layanan Koneksi ke Jaringan Wifi IPB
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Pelayanan Publik, Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> </ol>

		2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	1. Delapan orang Petugas Integrated Service Center 2. Satu orang Kasubag Layanan Informasi dan Hubungan Internal
6.	Jaminan Pelayanan	1. Tepat waktu 2. Akurat 3. Keramahan 4. Solutif
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.
8.	Evaluasi Kinerja	1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i> , serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i> . 2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.



33. Standar Pelayanan Pengambilan KTM Multistrata

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pengambilan KTM Multistrata</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	Menunjukkan e-KTM dari IPB Mobile atau membawa KTMS asli
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC dan menyerahkan KTMS asli, jika KTMS hilang maka mahasiswa menunjukkan KTM elektronik dari aplikasi IPB Mobile. 2. Petugas ISC menerima KTMS dan menukar dengan KTM 3. Pemohon menerima KTM
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan pengambilan KTM multistrata dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon saat itu juga.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pengambilan KTM Multistrata
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan Printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server 4. Sistem Aplikasi 5. Telepon 6. Handphone 7. Ruang tunggu nyaman 8. Mesin antrian 9. CCTV 10. Ruang Ber-AC
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1) 2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima

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

34. Standar Pelayanan Penukaran Jas Almamater Bagi Mahasiswa Program Sarjana

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pelayanan Penukaran Almamater bagi Mahasiswa Program Sarjana</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berstatus mahasiswa aktif (program sarjana)</li> <li>2. Membawa jas almamater yang ingin ditukar</li> <li>3. Menyerahkan surat pengantar dari departemen (jika jas almamater hilang)</li> <li>4. Penukaran jas almamater dapat dilakukan atau dilayani sesuai dengan stok ukuran yang tersedia di Dit.APPMB</li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa persyaratan lengkap</li> <li>2. Petugas ISC memproses persyaratan pemohon</li> <li>3. Petugas ISC mengambilkan jas almamater sesuai ukuran yang sesuai</li> <li>4. Pemohon menerima almamater pengganti.</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan penukaran jas almamater dapat diselesaikan dan diambil oleh pemohon selama 30 menit.
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Jas Almamater bagi Mahasiswa Program Sarjana
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>2. Buku Panduan Program Sarjana</li> </ol>
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Komputer dan Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>

3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li><li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li></ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Delapan orang Petugas Integrated Service Center</li><li>2. Satu orang Kasubag Layanan Informasi dan Hubungan Internal</li><li>3. Dua Petugas Direktorat Administasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li><li>4. Satu orang Kasubdit Penerimaan Mahasiswa Baru</li></ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Tepat waktu</li><li>2. Akurat</li><li>3. Keramahan</li><li>4. Solutif</li></ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Almamater pengganti</li><li>2. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku.</li></ol>
8.	Evaluasi Kinerja	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Setiap hari dilakukan pelaporan pelayanan dan evaluasi secara <i>online</i>, serta <i>follow up</i> pelayanan yang belum selesai melalui komunikasi <i>online</i>.</li><li>2. Setiap hari dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.</li></ol>

35. Standar Pelayanan Pembatalan Mata Kuliah Supporting Course

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pembatalan Mata Kuliah Supporting Course</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	1. Mahasiswa aktif dan terdaftar di simak.ipb.ac.id 2. Surat pengantar dari departemen perihal permohonan pembatalan mata kuliah Supporting Course
2.	Prosedur	1. Pemohon datang ke ISC mengajukan permohonan pembatalan mata kuliah supporting course dengan membawa persyaratan lengkap 2. Petugas ISC menerima berkas dan memverifikasi berkas persyaratan permohonan 3. Petugas ISC menyerahkan berkas permohonan ke Dit.APPMB 4. Dit. APPMB memproses permohonan tersebut 5. Petugas Dit. APPMB menginformasikan kepada petugas ISC bahwa permohonan pembatalan mata kuliah supporting course telah selesai diproses 6. Petugas ISC menginformasikan kepada mahasiswa bahwa permohonan perubahan mata kuliah telah selesai diproses.
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan permohonan pembatalan dalam waktu 1 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Permohonan Pembatalan Mata Kuliah <i>Supporting Course</i>
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Buku Panduan Program Sarjana
2.	Sarana dan Prasarana	1. Komputer dan Printer 2. ATK 3. Jaringan Internet dan Server 4. Sistem Aplikasi 5. Telepon 6. Handphone

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

36. Standar Pelayanan Pelaporan Data Tipe 1 PDDIKTI

NO.	KOMPONEN	URAIAN
<b>Pemutakhiran Data Mahasiswa/Forlap Dikti</b>		
<b>a. Service Delivery</b>		
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membawa foto kopi Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) (bagi pemohon mahasiswa)</li> <li>2. Foto kopi ijazah dan transkrip akhir (bagi pemohon alumni)</li> <li>3. Melengkapi berkas:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Formulir pelayanan</li> <li>b. Formulir permohonan surat keterangan yang akan diajukan ke ditappmb</li> </ol> </li> <li>4. Surat keterangan dapat diambil di ISC 1 hari setelah permohonan surat disampaikan ke ISC.</li> <li>5. Pemohon mahasiswa mengisi formulir online <a href="http://bit.ly/datapddikti">bit.ly/datapddikti</a> menggunakan email pribadi dan melampirkan data pendukung:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Scan ijazah</li> <li>b. Scan transkrip nilai</li> <li>c. Scan Kartu Tanda penduduk (KTP)</li> <li>d. Scan Akte Kelahiran/Surat Keterangan Lahir</li> <li>e. Scan Kartu Keluarga</li> <li>f. Surat Keterangan perubahan data</li> <li>g. SK pendirian prodi (jika permasalahannya adalah nama jurusan yang belum terdaftar di pddkti dan saat ini jurusan tersebut sudah tidak ada)</li> </ol> </li> </ol>
2.	Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemohon datang ke ISC dengan membawa hasil scan berkas pendukung data yang ingin diubah.</li> <li>2. Petugas ISC menerima dan memeriksa berkas permohonan dan kelengkapan persyaratan.</li> <li>3. Pemohon mengisi formulir online link: <a href="http://bit.ly/datapddikti">http://bit.ly/datapddikti</a> menggunakan email pribadi dan melampirkan data pendukung.</li> <li>4. Admin ICT IPB mengajukan proses perubahan ke Forlap Dikti.</li> <li>5. Data termutakhirkan.</li> <li>6. Pemohon memeriksa update data di PDDIKTI</li> </ol>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Layanan Pelaporan Data Tipe 1 PDDIKTI dapat diselesaikan sesuai kebijakan PDDIKTI

4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk pelayanan	Pelaporan Data Tipe 1 PDDIKTI
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Saran dan pengaduan dapat disampaikan secara online melalui: IPB Mobile Apps atau laman helpcenter.ipb.ac.id
<b>b. Manufacturing</b>		
1.	Dasar Hukum	Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sembilan komputer dan 2 Printer</li> <li>2. ATK</li> <li>3. Jaringan Internet dan Server</li> <li>4. Sistem Aplikasi</li> <li>5. Telepon</li> <li>6. Handphone</li> <li>7. Ruang tunggu nyaman</li> <li>8. Mesin antrian</li> <li>9. CCTV</li> <li>10. Ruang Ber-AC</li> </ol>
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi Pendidikan Sarjana (S1)</li> <li>2. Kompetensi dalam menggunakan peralatan komputer, menganalisis masalah dan pelayanan prima</li> </ol>
4.	Pengawasan Internal	Pengawasan Pimpinan
5.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Delapan orang Petugas Integrated Service Center</li> <li>2. Dua Petugas Direktorat Administrasi Pendidikan dan Penerimaan Mahasiswa Baru</li> <li>3. Satu petugas ICT IPB</li> <li>4. Satu orang Kasubag Layanan Informasi dan Hubungan Internal</li> </ol>
6.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tepat waktu</li> <li>2. Akurat</li> <li>3. Keramahan</li> <li>4. Solutif</li> </ol>
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keamanan dokumen</li> <li>2. Keterandalan Sistem Aplikasi (simak.ipb.ac.id) dan PDDIKTI</li> </ol>



		3. Petugas melaksanakan tugas dengan baik dan melakukan berdasarkan 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 kepuasan pelanggan terhadap kinerja para petugas ISC.

REKTOR INSTITUT PERTANIAN BOGOR,

ttd.

ARIF SATRIA

NIP 197109171997021003

Salinan sesuai dengan aslinya  
Kepala Biro Hukum IPB,



Widodo Bayu Ajie  
NIP 197111142005011002